Mngool.com

الذكاء العاطفي
وديناميّات قوة التعلم الاجتماعيّ

دكتور / محمد عبد الهادي حسين

خبير استشاري نظرية الذكاءات المتعددة

مراجعة وتبويب

أ . فوّاز بن فتح الله الرّاميني

ماجستير في العلوم التربوية - موجه اللغة العربية

الناشر

دار الكتاب الجامعي

العين

2007

الطبعة الأولى
1427هـ - 2007 م



دار الكتـاب الجامعي

عضو اتحاد الناشرين العرب
عضو المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين
العين - الإمارات العربية المتحدة
ص.ب. 16983
هاتـــف: 00971-3-7554845
فاكس: 00971-3-7542102
E-mail: bookhous@emirates.net.ae

تنفيذ وطباعة وإخراج: كمبيورايتر Compu_writer للطباعة والإخراج الفني "عادل محمود ندا"
الإمارات العربية المتحدة (00971-50-7834858) القاهرة (002-02-3859758)

المحتويات

الفصل الثاني
اتخاذ القرار الاجتماعي

الفصل الثالث
التفكير الإيجابي وأثره في التفكير الوظيفيّ

الفصل الرابع
الفنون الاجتماعية والذكاء العاطفي

الفصل الخامس
التربية الاجتماعية والعاطفية

المراجـع

المقدمة

لقد حظيت التربية الخلقية في السنوات الحديثة بقدر كبير من الاهتمام وتعرف بأنها عملية طويلة الأمد في مساعدة النشء على معرفة القيم الخلقية المحورية والاهتمام بها والعمل بمقتضاها.

كما أن الكفاءة الاجتماعية والعاطفية هي القدرة على فهم الفرد للجوانب الاجتماعية والعاطفية في حياته والتصرف فيها والتعبير عنها على نحو يمكنه من الإدارة الناجحة لمهامه الحيوية كالتعلم وتكوين علاقات وحل المشكلات والتكيف مع مطالب النمو المعقدة. وهي تضم الوعي بالذات وضبط الاندفاعية والعمل تعاونياً ورعاية الذات والآخرين والتعلم الاجتماعي العاطفي هو العملية التي من خلالها ينمي الأطفال والراشدون المهارات والاتجاهات والقيم الضرورية لاكتساب الكفاءة والعاطفية.

ويمكن توفير التربية العاطفية والاجتماعية للأطفال عن طريق جهود منوعة متباينة مثل التعليم في حجرة الدراسة والأنشطة خارج المنهج والمناخ المدرسي المساند الداعم والانغماس في خدمة المجتمع المحلي.

ولا يغفل الكتاب أن يؤكد أن سلامة تنمية الكفاءة الاجتماعية مفتاح المجتمع الفاضل الذي يقاوم إغراءات المخدرات والحمل المبكر والعصابات العنيفة والتشرب من المدرسة والبعد عن العنف.

والكتاب يهتمّ بإدارة الانفعالات التي تعدّ أساساً لتناول العلاقات الصحية وبناء الثقة القوية على أساس صحي في البناء العاطفي.

والكتاب يؤكد على أن المهارات الاجتماعية والعاطفية مفتاح النجاح الحيوي والعلاقات البينية الإيجابية، والكتاب يناقش هذه القصية الاجتماعية وآثارها على تحصيل الطلاب الدراسي في خمسة فصول:

فالفصل الأول يدور حول مكونات الذكاء العاطفي والأسس العلمية لنظرية الذكاء العاطفي وأوجه التحكم بالاندفاع وتوضيح للفنون الاجتماعية التي تعمق وعي الفرد بذاته من خلال كبح الانفعالات العاصفة وتأكيد تأثيرها على التعلم.

أما الفصل الثاني فيدور حول اتخاذ القرار الاجتماعي وسُبُل مواجهة الصراع وتحويله إلى خبرات حيوية ورعاية الجانب الإبداعي لدى الأطفال وكيفية التعامل مع الأطفال الذين ينشؤون في بيئات مسمّمة اجتماعياً.

والفصل الثالث يتناول التفكير الإيجابيّ وأثره في التفكير الوظيفي موضحاً أثر التفاؤل في التحفيز إلى التحكم بالتفكير غير الوظيفي؛ بغية بناء القيادة الداخلية من خلال التدفق الذي يُبنى على التناغم بين الطفل وبيئته كنموذج جديد للتربية.

والفصل الرابع يتمحور حول الفنون الاجتماعية وإدارة الانفعالات مع الإشارة إلى طرائق الذكاء العاطفي التي تمنح النجاح الحيوي في بناء مشروعات المجتمع وبرامجه.

والفصل الخامس يتناول التربية الاجتماعية والعاطفية التي تتجاوز الحجرة الصفية مشيراً إلى معايير الصحة والتربية البدنية مؤكداً على العلاقة المباشرة بين العلاقات الاجتماعية والتحصيل المدرسي.

وبعد: فإن هذا الكتاب يدعم المنظور الاجتماعي والعلاقات العاطفية الإيجابية التي تبنى على أسس صحية علمية مدروسة وموجهة بهدف البناء السوي لشخصية المتعلّم أياً كانت بيئته مؤمّلاً أن يحقق هذا الكتاب الهدف المنشود منه، وأمن يكون رافداً للمكتبة التربوية العربية.

والله من وراء القصد...

الفصل الأول

1

مكوّنات الذكاء العاطفي

مع نهاية هذا الفصل يتوقع أن تتحقق الأهداف التربوية الآتية:

- تعرّف مكوّنات الذكاء العاطفي.
- الوعي بالذات وتكوين مفاهيم حول: المنجرف، المتقبل، المنصاع.
- توضيح طرائق التحكم بالاندفاع.
- تعرّف مكوّنات التفهم.
- تعرّف اتجاهات الفنون الاجتماعية.
- تعرّف مراحل بناء الذكاء العاطفي.
- تعرّف المنظور التاريخي والذكاء العاطفي.
- تعرّف نسبة ذكائك العاطفي.
- تعرّف إستراتيجيات الوعي بالذات.
- تعرّف حالات الانصياع للانفعالات العاصفة.
- تعرّف منافذ فرص المخ للتعلم.
- تعرّف تأثيرات الانفعالات على التعلم.
- تعرّف منظمات الانفعالات.

الفصل الأول

مكوّنات الذكاء العاطفي

الأسس العلمية لنظرية الذكاء العاطفي:

ماهية الذكاء العاطفي؟ What is emotional Intelligence?

اعرف نفسك know yourself

حكمة سقراط "اعرف نفسك" تتعلق بحجر الزاوية في الذكاء العاطفي وهو وعي الفرد بمشاعره.

قد يبدو لنا للوهلة الأولى أن مشاعرنا واضحة - ولكن إذا تأملنا نجد أن مشاعرنا تكون واضحة تماما بشأن موقف ما في بعض الأحيان، ولكننا لا ننتبه لحقيقة مشاعرنا في بعض الأحيان، أو ننتبه إليها بعد فوات الأوان. ويستخدم السيكولوجيون مفهوم الميتامعرفة (أو ما بعد المعرفة أو ما وراء المعرفة أو ما وراء المعرفة) meta - cognition للإشارة إلى الوعي بعمليات التفكير، والميتامزاج (أو ما بعد المزاج أو ما وراءه) metamood للإشارة إلى الوعي بالعواطف والانفعالات. ويفضل (جولمان) الوعي بالذات بمعنى الانتباه المستمر للفرد لحالاته العاطفية (الانفعالية) الداخلية، وفي هذا الوعي التأملي يلاحظ العقل ويتفحص الخبرة ذاتها بما في ذلك الخبرة الانفعالية.

هذا الوعي بالذات يتطلب أن تكون القشرة المخية الحديثة في حالة نشاط an activated neocortex وبخاصة في مناطق اللغة بحيث تستطيع تحديد وتسمية العواطف والانفعالات المستثارة ليس انتباها يتأثر بالانفعالات أو يستجيب لما يلاحظ، ولكنه حالة محايدة تحفظ للفرد قدرته على التأمل الذاتي حتى في وسط العواطف المهتاجة.

وفي أحسن الأحوال فإن ملاحظة الذات تسمح بوعي متزن equanimous للعواطف أو المشاعر (الهائجة). وفي أقل الأحوال فهي تعبر عن نفسها في النظر للخبرة

الانفعالية من بعد أي لا تتساق مع الخبرة ولكن تحلق فوقها في مسار مواز للوعي ولكن أعلى (فوقه أو بجانبه). وبمعنى آخر الوعي بما يجرى وليس الانغماس أو الذوبان فيه، هذا الوعي بالانفعالات والمشاعر هو الكفاءة العاطفية الأساسية التي ينبني عليها غيرها من الكفاءات الشخصية مثل ضبط النفس.

باختصار فإن الوعي بالذات يعنى الوعي بحالتنا المزاجية وكذلك بأفكارنا عنها وفي كلمات (جون ماير) من جامعة هامبشير الجديدة و (بيتر سالوفى) من جامعة ييل - وهما من قدما نظرية الذكاء العاطفي - الوعي بالذات لا يتضمن رد الفعل ولا يتضمن إصدار الحكم والتقييم للحالات الداخلية ولكن (مايرو) وجد أن هذه الحكمة قد لا تصف الموقف تماما، فمن الأفكار التي تصاحب الوعي بالذات ما يتضمن تقييما للحالة العاطفية مثل: "يجب ألا أشعر بهذا الشعور" أنا أفكر في أشياء جميلة كي أحسن معنوياتي" وكذلك بالنسبة للوعي بالذات الأكثر صرامة "لا تفكر في هذا" كاستجابة لفكرة مزعجة. بمعنى أن الوعي بالذات ليس عملية محايدة دائما.

وقد وجد (ماير) أن الناس تتوزع إلى نماذج متنوعة فيما يختص بالانتباه لمشاعرهم والتعامل معها.

الوعي بالذات self aware

الوعي بحالاتهم المزاجية كما تحدث، وهؤلاء لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم العاطفية، ووضوح رؤية بالنسبة لانفعالاتهم يمكن أن يكون الأساس لسمات شخصية أخرى، وهم على يقين بحدودهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة ولديهم رؤية إيجابية للحياة، وحين يصابون بحالة مرضية سلبية فإنهم لا يتوقفون عندها، بل يكونون قادرين على الخروج منها بسرعة. وباختصار فإن تقديرهم للأمور يساعدهم على معالجة مشاعرهم وعواطفهم.

المُنجَرِف engulfed

هؤلاء تطغى عليهم عواطفهم وانفعالاتهم وتبتلعهم وهم عاجزون عن تفاديها

وتمتلكهم حالاتهم المزاجية. وليس لديهم وعي بمشاعرهم، فهم مستغر...
مشاعرهم أكثر من أن يكونوا مدركين لها وهم يبذلون أي جهد للخروج من المزاج السيئ ويشعرون بأنهم ليس لديهم تحكم في حياتهم العاطفية.

المتقبل accepting

هذه الفئة لديهم رؤية واضحة عن مشاعرهم. وأفراد هذه الفئة متقبلون لهذه المشاعر ولذلك لا يحاولون تغييرها وينقسم المتقبلون إلى فريقين ذوى المزاج المعتدل وبالتالي ليس لديهم دوافع لتغييره. وآخرون برغم وضوح رؤيتهم عن حالتهم المزاجية إلا أنهم معرضون للمزاج السيئ ولكنهم يتقبلونه، ولا يقومون بأي شيء لتغييره برغم انزعاجهم، وهذا هو النموذج الشائع لدى الاكتئابين.

تلعب المشاعر دوراً أساسيا في تسيير الحياة وما يصاحبها من القرارات الشخصية. إن المشاعر العنيفة تؤدى لاضطراب المنطق، كما أن نقص الوعي بالمشاعر يمكن أن يكون مدمرا وخاصة عند اتخاذ القرارات التي تتوقف عليها مصائرنا مثل الوظيفة التي تتجه إليها، البقاء في وظيفة آمنة أم الانتقال إلى وظيفة أقل أمنا ولكن أكثر أثاره. ممن تتزوج - أين تعيش - كيف تختار السكن الذي تعيش فيه وهكذا......... فقرارات الحياة متجددة، مثل هذه القرارات لا يكفى فيها التفكير المنطقي، وإنما تتطلب إلى جانبه المشاعر وحكمة العاطفة التي هذبتها الخبرة.

إن العلامات الحدسية التي توجهنا في هذه الأوقات تأتى في صورة فورة حشوية "داخلية" من الجهاز الطرفي (اللمبي) from viscera limbic driven surges وما يعدّها (أنتونيو ماسيو) علامات جسيمة somatic markers وهو ما نشعر به في داخلنا وفي أحشائنا - مثل الشعور بتقلص في الأمعاء وهو نوع من التنبيه التلقائي للخطر، يدعونا للانتباه لخطر محتمل الحدوث وكثيرا ما تواجهنا هذه العلامات للابتعاد عن شيء ما تحذرنا الخبرة منه، وأحيانا تنبهنا إلى فرصة ذهبية.

فهناك جانب من القدرة الإنسانية لاستشعار المشاعر والانفعالات. من منطلق علم النيورولوجى إذا كان غياب دائرة عصبية ما يؤدى إلى خلل في قدرة ما، فإن القوة أو الضعف النسبي لهذه الدائرة العصبية سوف يؤدى إلى مستوى من الكفاءة

ليتناسب مع قوة هذه الدائرة العصبية. وفي ضوء الدور الذي يلعبه الفص أمام الجبهة في إحداث التناغم العاطفي يمكن أن نقول أن هناك أسبابا نيورولوجية تجعل شخصا ما يستشعر مشاعره خوفا كانت أو بهجة أكثر من غيره وبالتالي يكون أكثر وعيا بذاته.

الوعي بالذات أساس للبصيرة السيكولوجية - وهو الخصيصة التي يهتم العلاج النفسي بتنميتها - أن نموذج (جاردنر) في الذكاء الداخلي الشخصي intra - psychic أهم الديناميات النفسية، وكما أوضح فرويد أن معظم الحياة العاطفية لا شعورية أي أن كثيرا من المشاعر التي تعتمل داخلنا لا تدخل عتبة الشعور.

وتؤيد المشاهدات العملية هذه الحقيقة كما ظهرت في نتائج التجارب على المشاعر اللاشعورية. تشير هذه النتائج إلى أن البشر يكونون مشاعر واضحة نحو أشياء لا يدركون أنهم رأوها من قبل وهذا يشير إلى أية عاطفة يمكن أن تكون بل هي في الأغلب لا شعورية. إن المشاعر الجياشة تحت عتبة الوعي يمكن أن يكون لها تأثير قويا على إدراكنا للأشياء واستجابتنا لها حتى ولو لم يكن لدينا وعيا بتأثيرها. ولنذكر مثالا لشخص يشعر بضيق نتيجة لتعليق سخيف من زميل له. ثم ظل غاضبا لساعات بعد ذلك، يصرخ في وجه كل من يقابله دون سبب حقيقي وهو غير واع لشعوره بالضيق، هذا الشخص سوف يفاجأ إذا لفت أحد نظره لذلك. إن مشاعر الغضب كانت تنمو خارج مجال وعيه وتؤثر على استجاباته. ولكن حين توضع استجابته في حيز الوعي وتسجل في القشرة المخية فإنه يستطيع أن يعيد تقييم الموقف من جديد ويبعد عن كاهله مشاعر الغضب التي أصابته منذ الصباح، وبالتالي يغير نظرته وحالته العاطفية وهنا يكون الوعي بالذات هو الحجر الذي يبنى عليه الذكاء العاطفي، الذي على أساسه يمكن أبعاد الحالات المزاجية السيئة.

الانصياع للانفعالات العاصفة Passions slaves

الشعور بأنك سيد نفسك. أي أنك قادر على الانفعالات العاصفة التي تأتى بها الحياة وأنك لست عبدا لها. هذا الشعور بالسيادة احترمه الفلاسفة وأعدّوه فضيلة منذ أفلاطون هذا الشعور دالة على الكفاءة والذكاء في تناول أمور الحياة أي تحقيق التوازن وليس القمع العاطفي فكل المشاعر لها قيمتها وأهميتها. ودون عاطفة

تصبح الحياة راكدة ومملة ومقطوعة الصلة ومنعزلة عن ثراء الحياة نفسها وقد لاحظ أرسطو أن ما نسعى إليه هو العاطفة المناسبة appropriate مشاعر تناسب الموقف. إذا كانت العواطف خرساء فإنها تخلق الملل والتباعد. وإذا تجاوزت الحدود ولم تعد تخضع للتحكم وأصبحت حالة متطرفة وملحة فإنها تصبح حالة مرضية كما في حالات الاكتئاب والقلق والغضب والنهيج.

إن مراقبتنا لمشاعرنا السلبية هو مفتاح الصحة العاطفية. والتطرف العاطفي الذي يصبغ بعنف وباستمرار الحياة العاطفية يؤدى لفقد الاتزان الشخصي. تكتسب الحياة مذاقها من الحلو والمر ولا يمكن أن نظل على حالة واحدة حتى لو كانت إيجابية، ولكن لابد أن يتحقق التوازن في حسابات القلب، لابد أن تتوازن العواطف السالبة والموجبة بما يحقق الشعور بحسن الحال على الأقل هذا ما أثبتته الدراسات التي أجريت على فئات من الرجال والنساء يحملون beepers "أجهزة نداء كالتي يحملها الأطباء" تذكرهم في أوقات متفرقة عشوائيا أن يسجلوا مشاعرهم في هذه اللحظة. ليس لأن البشر يحتاجون إلى تجنب المشاعر السلبية ليشعروا بالرضا، ولكن لأن عدم الانتباه أو الالتفات للمشاعر العاصفة يجعلها على المشاعر الإيجابية. كثير ممن يمرون بخبرات الغضب والاكتئاب يمكن مع ذلك أن يشعروا بحسن الحال إذا كان لديهم ما يعوض هذه المشاعر ويعادلها من المشاعر السعيدة والأوقات الهنيئة.

وقد تبين من هذه الدراسات استقلال الذكاء العاطفي عن الذكاء الأكاديمي فالعلاقة بين النجاح المدرسي أو نسبة الذكاء من ناحية والصحة العاطفية من ناحية أخرى ضعيفة أو منعدمة.

وكما أن في عقول البشر ما يشبه "الهمهمة" أفكار في خلفية التفكير هناك همهمة عاطفية دائمة - أطلب من أي شخص أن يعبر عن مشاعره في أي وقت من الليل أو النهار وسوف يذكر أنه في حالة مزاجية معينة. ومن الطبيعي أن يكون شخصا واحدا لديه حالتين مزاجيتين مختلفتين في يومين متتاليين، ولكن حين تكون هناك حالة مزاجية معتدلة على مدى الشهور والأسابيع فهي تعكس مشاعر حسن الحال، معظم الناس لا يمرون بمشاعر عنيفة أو حادة إلا نادرا فمعظمنا يقع في المنطقة الرمادية لا أبيض ولا أسود مع استثناءات بسيطة.

إن الاهتمام بمشاعرنا مهمة أساسية في حياتنا فمعظم ما نقوم به خاصة في أوقات الفراغ يهدف إلى أن نحقق حالة مزاجية سعيدة - كل شيء بداية من قراءة قصة - مشاهدة التلفاز - القيام بنشاط ما - مصاحبة صديق كلها طرق نسعى من خلالها أن نحقق لأنفسنا الشعور بأننا في حالة أفضل. إن فن تهدئة النفس يعد أساسية في الحياة. بعض المحللين النفسيين يرون هذه المهارة كأهم الأدوات النفسية. وتشير هذه النظرية إلى أن الأطفال الأصحاء عاطفيا يتعلمون كيف يطمئنون ويهدئون أنفسهم كما يعاملهم الكبار، وبذلك يكونوا أقل تعرضا لتقلبات المخ العاطفي.

كما رأينا أن تصميم المخ يفيد أن الإنسان يفقد سيطرته حين يواجه موقفا مثيرا للانفعال العنيف وهذا يعنى أنه يفقد التحكم في لحظة الانفعال، وكذلك في نوعية الانفعال أي كيف يعبر عن انفعاله. ولكن لديه بعض التحكم في استمرارية الانفعال. المشكلة ليست في الانفعالات والعواطف اليومية سواء الحزن أو الاكتئاب أو القلق أو الغضب فهذه الحالات تمر وتتقضي مع الزمن والصبر - ولكن هذه الحالات من الشدة بحيث تتجاوز المعقول "المناسب" فقد تتقلب إلى حالات مرضية كالقلق المزمن، الغضب الجارف، الاكتئاب وكلها حالات تتطلب العلاج النفسي أو العقلي أو كلاهما.

حين نناقش الحالات المزاجية السيئة التي نمر بها في حياتنا اليومية سوف نجد أن كل منا يلجأ إلى وسائله الخاصة للتخلص منها - ألا أن النتائج التي يتوصل إليها معظم البشر نتائج سلبية أو على الأقل هذا ما تشير إليه (ديانا تايس) (diane tice) من جامعة case westem reserve؛ إذ وجهت سؤالا لأربعمئة رجل وامرأة حول الإستراتيجيات التي يستخدمونها لتجنب الحالات المزاجية غير المرغوبة - ومدى نجاح هذه الإستراتيجيات - وكانت الشكوى بصفة عامة هي أنهم لا يملكون حيلة أمام هذه الحالات المزاجية بمعنى أن إستراتيجيات لا تنجح في معظم الأحيان.

من بين كل الحالات المزاجية التي يود البشر تجنبها الغضب "هذا بالنسبة للمجتمع الأمريكي" فقد وجدت tice أن الغضب هو أكثر الانفعالات التي يعجز البشر عن التحكم فيها - وهو أسوأ الانفعالات السلبية - ذلك أن الحوار الداخلي يملأ العقل بحجاج يدعو للتنفس عن الغضب، أن الغضب يولد طاقة ويشغلها - ولذلك - فإن طبيعة الغضب الهجومية وقوته تفسر رأى البعض بأنه غير خاضع للتحكم - أو

أنه يجب ألا يكبح، وأن التنفيس عن الغضب أفضل - وعلى نقيض هذا الرأي هناك رأى آخر أن الغضب يمكن أن يمنع من أساسه - ولكن المراجعة المتأنية لأدبيات الغضب لا تدعم الرأيين بل تؤكد بعدهما عن التناول العلمي الرصين.

إن مسار الأفكار الغاضبة تحمل في ذاتها مفتاحا لتهدئة الغضب وذلك بتفويض (هدم) الأفكار التي تشغل لهيب الغضب - أن رؤية الأشياء بصورة مختلفة تطفئ لهيب الغضب - فقد وجدت tice أن إعادة صياغة الموقف بصورة إيجابية كانت أحد الطرق التي تؤدى إلى تهدئة الغضب.

أحد محركات الغضب لدى البشر هو الشعور بالخطر والخطر لا يكون بالضرورة تهديدا رمزيا لاحترام الفرد لذاته أو لكرامته: مثال ذلك أن يعامل الإنسان معاملة غير عادلة أو غير عادلة أو غير كريمة أو يوجه إليه اتهام أو يصاب بالإحباط في سعيه لبلوغ هدف مهم كل هذه المدركات تستثير الدفعات الطرفية (اللمبية) limbic surge.... للمواجهة أو الهروب تبعا لتقدير العقل العاطفي للخصم الذي يواجهه. وهي أيضاً تسبب تهيجا عاما وزيادة في النشاط الأدرينالينى والقشري يبقى أثره لساعات أو حتى أيام، وهي بذلك تجعل العقل العاطفي في حالة استنفار للاستثارة تكون أساسا تتبني عليه الاستجابات التالية بسرعة كبيرة. وهذا يفسر لماذا يكون الفرد أكثر عرضة للغضب إذا كان سبق استثارته أو مضايقته بشيء أخر.

أحد أساليب قهر الغضب أن نتوقف ونتحدى الأفكار التي تطلق دفعات الغضب، هذه الأفكار هي التقييم الأساس للموقف، ومنها تبدأ التفاعلات التي تضخم وتشجع الشرارة الأولى من أفكار الغضب. أما ما يلي ذلك فهو ما يشعل اللهب. إن الزمن عامل حاسم في إخماد الغضب أو إشعاله فكلما بادرنا في كسر دائرة الغضب؛ كانت النتائج أكثر فعالية.

المعلومات المخففة للغضب تسمح بإعادة تقدير الأحداث المثيرة للغضب وبالتالي عدم تصعيد الغضب. أما في حالات الغضب العنيف لا تجدي هذه المعلومات حيث يؤدى الغضب إلى قصور الوظائف العقلية أي عجز العقل عن العمل فلا يستطيع الفرد أن يفكر بصورة سليمة.

التهدئة الفسيولوجية طريقة أخرى لعدم تصعيد الغضب وذلك بالتواجد في مكان لا يثير مزيدا من الغضب ولا ينشط إفراز الأدرينالين، وفي أثناء فترة التهدئة.... يكبح الغاضب غضبه بأن يكبح دورة تصاعد الأفكار العدائية وذلك بتشتيت تفكيره في أشياء أخرى.

وقد تساعد التدريبات الرياضية على التخلص من الغضب وكذلك التنفس العميق والاسترخاء العضلي وكلها تفيد في هذا المجال.

إن قوة تشتيت الانتباه ترجع إلى أنها توقف تتابع الأفكار الغاضبة.

وجد بعض السيكولوجين أن التفريغ والتنفس عن الغضب تأثيره محدود أن لم يكن منعدما في التخلص من الغضب، فهو يؤدى إلى إطالة الحالة المزاجية الغاضبة وليس وضع نهاية لها، والأكثر فاعلية من هذا هو أن يهدأ المرء أولاً ثم بأسلوب بناء وتوكيدي يواجه مصدر الغضب.

الاستعداد الرئيس The master aptitude

إن مدى تأثير الحالة الانفعالية على الحالة العقلية أمر معروف وخاصة لدى المعلمين. فالتلاميذ ذوو درجات القلق العالية، الغضب، الاكتئاب لا يتعلمون بكفاءة. فمن يقع فريسة لمثل هذه الحالات لا يستطيع استيعاب المعلومات بكفاءة، ولا يستطيع الاستفادة منها. حين تهاجم الانفعالات التركيز فإنها تعطل القدرة العقلية وخاصة الذاكرة العاملة working memory وهي القدرة على استحضار المعلومات التي ترتبط بالمهمة التي يواجهها الفرد والذاكرة العاملة وظيفة تنفيذية أساسية في الحياة العقلية وهي التي تيسر كل الجهود العقلية بدءا من تكوين جملة إلى إشكالية منطقية، وقشرة أو لحاء مقدم الجبهي prefrefrontal هي المسؤولية عن الذاكرة العاملة - وهنا يجب أن نتذكر أنه في قشرة مقدم الفص الجبهي مركز الذاكرة العاملة والعواطف والانفعالات.

من جهة أخرى علينا أن ننظر في دور الدوافع الإيجابية والمشاعر التي تحشد طاقات الإنسان للإيجار كالحماسة والمثابرة والثقة. ففي دراسة ذوى الإنجاز المتميز في الألعاب الأوليمبية والموسيقا العالمية والشطرنج - تبين أن ما يجمع بين هؤلاء هو

قدرتهم الذاتية على إثارة دافعيتهم للاستمرار في الرتابة والتدريب، ومع تزايد التميز أصبح من الضروري أن يبدأ التدريب الرتيب بكل ثقله منذ الطفولة. ولذلك نجد أن ما يميز من يتنافسون على القمة عن غيرهم من ذوى القدرات المساوية لهم هو درجة مثابرتهم على التدريب الرتيب ومتابعتهم لسنوات وسنوات منذ أن بدؤوا في الطفولة. هذا الاستعداد الفريد يعتمد على سمات عاطفية قبل أي شيء آخر؟ الحماسة والمثابرة في وجه الصعاب.

إن إسهام الدافعية في النجاح في الحياة إذا استبعدنا القدرات الأخرى يمكن أن نلمسه في الأداء المتميز للتلاميذ الآسيويين في المدارس والمهن الأمريكية. فقد تبين من نتائج بحوث متعدّدة أن الأطفال الأمريكيين من أصل أسيوي يتفقون على البيض الأمريكيين بما لا يتجاوز ثلاث نقاط في الذكاء ولكن ناتج أدائهم يفوق ذلك كثيرا في المهن العليا مثل القانون والطب التي يكثر بها الآسيويون. ويبدو أن السبب أنه بداية السنوات الدراسية الأولى يعمل الآسيويون بجد أكبر فقد وجد sanford dorenbusch أستاذ الاجتماع بجامعة (ستانفورد) في بحث ضم عشرة آلاف تلميذ ثانوي وجد أن الوقت الذي يقضيه الأمريكيون من أصل أسيوي في الأعمال المدرسية يفوق زملائهم البيض بنسبة 40% - باختصار أن الأخلاقيات الحضارية المرتبطة بالعمل تترجم إلى دافعية أعلى وحماسة أكبر ومثابرة أكثر - باختصار تميز عاطفي.

إنهم يستخدمون طاقاتهم العاطفية إلى الحد الأقصى. بقدر ما تيسر عواطفنا أو تعوق قدراتنا على التفكير والتخطيط، ومتابعة التدريب لتحقيق هدف بعيد وحل المشكلات وغير ذلك من الأنشطة فإنها - أي عواطفنا وعاطفيا - تضع حدا لإمكانية استخدامنا لقدراتنا العقلية وبالتالي تحدد أدائنا في جوانب الحياة المختلفة.

وبقدر ما تدفعنا مشاعر الحماسة والاستمتاع بما نقوم به من عمل وكذلك مشاعر القلق المتزن الإيجابي فإننا نحقق إنجازات في حياتنا - وهذا ما نعنيه حين نقول أن "الذكاء العاطفي استعداد رئيس" طاقة تؤثر بشدة وعمق على كل القدرات الأخرى، إيجابا أو سلبا، تيسيرا أو إعاقة.

التحكم في الاندفاع (ضبط الاندفاع) اختيار الحلوى (المارشميلو)

Impulse control : the marshmallow test

تصور أنك في الرابعة من العمر - وعرض عليك شخص ما العرض الآتي، إذا استطعت أن تنتظر حتى ينتهي من عمله فسوف تحصل على قطعتين من الحلوى - وإذا لم تستطع الانتظار حتى ذلك الوقت فسوف تحصل على قطعة واحدة الآن - أن اختيار الطفل لواحد من العرضين يعدّ اختبارا يشير ليس فقط لشخصية كطفل بل لما يحتمل أن يصير إليه خلال حياته في المستقبل قد لا توجد مهارة سيكولوجية تعادل في تأثيرها على الشخصية مهارة مقاومة الاندفاع، فهي أساس ضبط الذات - إذا إن كل العواطف بطبيعتها تؤدى إلى الاندفاع نحو تصرف معين - أن المعنى الأساس لكلمة emotion عاطفة باللغة الإنجليزية هي يحرك " to move".

لقد قام (والترميشل) walter mischel وهو عالم نفس بدراسة على دار حضانة عام 1960 داخل جامعة ستانفورد. تناولت دراسته المهمة أطفال الحضانة وكان متوسط أعمارهم 4 سنوات، إذ عرضهم لموقف التحدي السابق (أخذ قطعة حلوى واحدة في الحال، أو أخذ قطعتين بعد الانتظار) لاختيار مصداقية قدرة الطفل على التحكم في عواطفه وتأجيل الإشباع وقد تتبعت الدراسة هؤلاء الأطفال حتى تخرجهم في المدرسة الثانوية. بعض الأطفال في سن 4 سنوات كانوا يستطيعون الانتظار لمدة تتراوح من 15-20 دقيقة حتى يعود المجرب. والبعض الآخر (المندفعين) أخذ الحلوى بعد ثوان قليلة من مغادرة المجرب للغرفة. إن القيمة التشخصية للحظة الاندفاع أصبحت واضحة بعد مرور 12-14 سنة حين تتبع الباحث هؤلاء الأطفال بعد أن أصبحوا مراهقين - فقد كانت هناك فروقا مذهلة بين الأطفال الذين استطاعوا تأجيل الإشباع وأولئك الذين انقضوا على الحلوى وذلك في الجوانب الاجتماعية والانفعالية. فالذين قاوموا الإغراء في سن الرابعة أصبحوا مراهقين أكثر كفاءة اجتماعية - أكثر فاعلية وأكثر توكيدية وأكثر قدرة على مواجهة إحباطات الحياة فهم أكثر مقاومة للانهيار أو النكوص نتيجة التعويض للتوتر - وأكثر مقاومة للتشويش حين يتعرضون لضغوط. يتقبلون التحدي بل ويسعون له بدلا من التسليم في مواجهة الصعاب وهم يعتمدون على أنفسهم ويثقون بأنفسهم كما أنهم

موضع ثقة الآخرين ويعتمد عليهم ويتصفون بالمبادأة - وهم قادرون على تأجيل الإشباع من أجل تحقيق أهدافهم.

أما من انقضوا على الحلوى وكانوا حوالي ثلث الأطفال فكانت هذه الخصائص أقل ظهورا لديهم وكانت الصورة النفسية لديهم تشوبها المشكلات - وكانوا في المراهقة يتصفون بالخجل ويتجنبون العلاقات الاجتماعات كما يتصفون بالعناد وعدم القدرة على البث "التردد" ومن السهل أن ينزعجوا في مواجهة الإحباط - يشعرون بعدم القيمة وأنهم سيئون - يعجزون عن مواجهة الإحباط، يشلهم الإحباط عن التصرف - ضجرون متشككون لأنهم يشعرون بأن ما يحصلون عليه ليس كافيا - يشيع بينهم الشعور بالحسد نحو الآخرين والغيرة منهم، يبالغون في استجاباتهم للمواقف "حدة المزاج" مما يعرضهم للجدل والشجار وبعد كل هذه السنوات لم يستطيعوا تأجيل الإشباع.

إن ما قدمه (والترميشل) الذي قام بالدراسة يصف بدقة هذا البعد الذي يعدّ أساس التنظيم العاطفي للذات. وهو القدرة على مقاومة الاندفاع وتأجيل الإشباع من أجل تحقيق هدف سواء أكان بدء مشروع - حل معادلة جبرية - الدخول في سباق رياضي - أن هذه النتائج تشير إلى دور الذكاء العاطفي كقدرة وراء القدرات جميعا meta - ability وبالتالي تحدد كفاءة البشر في استخدام قدراتهم وإمكاناتهم العقلية.

جذور التفهم The roots of empathy

يبنى التفهم على الوعي بالذات فكلما كنا على وعي بعواطفنا وانفعالاتنا كنا على وعي بعواطفنا وانفعالاتنا كنا أكثر مهارة على قراءة المشاعر.

إن الفشل في إدراك مشاعر الآخر (الغير) نقطة عجز أساسية في الذكاء.

يترجم مصطلح empathy إلى "تفهم" وإلى تعاطف عقلي أو التعاطف المتفهم تمييزا له عن الفهم understanding والمشاركة العاطفية sympathy.

العاطفي هو فشل في إنسانية الإنسان - فكل علاقة ودية ، وكل اهتمام بالغير ينبع من التناغم العاطفي أي من القدرة على التعاطف والتفهم.

هذه الطاقة أو القدرة على أن نعرف كيف يشعر الغير - لها دور أساس في شتى جوانب الحياة - من الإدارة والتسويق إلى الوالدية والرومانسية إلى الالتزام والسلوك السياسي. إن غياب التعاطف والتفهم له دلائل تظهر في الجريمة بأشكالها المختلفة.

نادرا ما تعبر الكلمات عن العاطفة، إنما تعبر العاطفة عن نفسها في دلالات أخرى - أن مفتاح الفهم الدقيق السريع لمشاعر الغير يكمن في القدرة على قراءة الاتصال غير اللفظي، نبرة الصوت، حركة الجسم، تعبير الوجه وغيرها.

وقد قام (روبرت روزينتال) من جامعة هارفارد ببحوث مهمة في قراءة الرسائل غير اللفظية. وضع (روزينتال) اختبارا أسماه بروفيل الحساسية غير اللفظية (profile of nonverbal sensitivity) ويتكون من شرائك فيديو لفتاة تعبر عن مشاعر متنوعة بدءا من مشاعر الأمومة إلى أسوأ المشاعر وأكثرها سلبية.

استخدم هذا (البروفيل) في دراسة أجريت على عينة من سبعة آلاف فردا من الولايات المتحدة و 18 بلدا أخرى عن القدرة على قراءة المشاعر من الدلائل غير اللفظية أشارت النتائج إلى هذه القدرة ترتبط بقدر أكبر من التوافق العاطفي، وحب الآخرين، والانفتاح على الحياة وكذلك بالحساسية وتتفوق فيها الإناث على الذكور. كما تبين أن الأفراد الذين تحسن أدائهم على مدى 45 دقيقة التي يستغرقها تطبيق الاختبار - وهي علامة على موهبتهم في تنمية مهارات التعاطف - كانت لديهم علاقات أفضل مع الجنس الآخر إذ إن التفهم يثرى الحياة العاطفية وهذا أمر بدهي.

إن الوسيط في الاتصال المنطقي (الكلمات) - والوسيط في الاتصال العاطفي "اللاكلمات" وقد لا يتفق ما يقوله شخص ما مع يوحي به من خلال نبرة صوته أو حركة جسمه أو غيرها من القنوات غير اللفظية - فإن الصدق العاطفي يكمن في كيفية تعبيره عما يقول، وليس ما يقول - أن البحوث تشير إلى أن 90% من الرسائل العاطفية غير لفظية - ومثال هذه الرسائل القلق كما يظهر في نبرة الصوت، والاضطراب كما يظهر في سرعة الحركة - وتصل هذه الرسائل العاطفية إلى الطرف الآخر بصورة لا شعورية دون انتباه خاص لطبيعة الرسالة. ولكن ببساطة شديدة يتم استقبالها والاستجابة لها بشكل ضمني - أن المهارات التي تيسر لنا استقبال هذه الرسائل والاستجابة لها يتم اكتسابها بشكل ضمني.

كيف يتكون التفهم:

- ترجع جذور التفهم إلى الطفولة - منذ الميلاد ينزعج الوليد ويبكي إذا سمع بكاء طفل آخر. ويفسر البعض هذه الاستجابة بأنها لديه الوعي والاهتمام مؤشر الأول للتعاطف أو التفهم.
- في سن الثانية والنصف يظهر تفاوت بين الأطفال في حساسيتهم للتقلب الانفعالي من الآخرين - فالبعض يظهر لديه الوعي والاهتمام والبعض الآخر غير منتبه.

وقد قامت كل من (ماريان رادك يارو وكارولين زان واكسلر marian radk yarrow, carolyn zahn-waxler في المعهد القومي للصحة النفسية ببحوث تبين من نتائجها أن هذه الفروق في استجابات الأطفال ترتبط بأسلوب الوالدين في التنشئة خاصة فيما يتعلق بالتدريب على النظام. ووجدوا أن الأطفال الأكثر تفهما كان تدريبهم على النظام يتضمن توجيه انتباههم إلى ما يسببه سوء سلوكهم من مضايقة للآخرين: مثل " أنظر كيف تسببت في جعل ماجد حزينا "بدلا من "هذا تصرف سيئ " كما وجدوا أن تعاطف الأطفال وتفهمهم يتشكل بملاحظاتهم لأسلوب الآخرين في الاستجابة حيال من يعاونون من الضيق. وبتقليد ما يرونه لدى الأطفال محصلة لاستجابات التعاطف مع الآخرين والتفهم وتقدير المشاعر والحرص على مساعدة من يعانون من الضيق.

التفهم والأخلاق: جذور الغيرية (الإيثار) the roots of altruism: Empathy and ethics

إن العلاقة وثيقة بين التفهم والاهتمام حين يشعر الإنسان أن ألم الآخرين هو ألمه الشخصي - أن تشعر بشعور الآخرين يعنى أن تهتم بهم وبهذا المعنى فإن التفهم empathy عكس الجحود antipathy. فالاتجاه التعاطفي متضمن دائما في الحكم الأخلاقي إذا إن الإشكاليات مشاعر صديق؟ هل تفي بوعدك لزيارة صديق مريض أم تقبل دعوة على العشاء وصلتك في آخر لحظة؟

هذه القضايا الأخلاقية أثارها (مارتن هوفمان martin hoffman الذي يرى أن جذور الأخلاق في التعاطف والتفهم - إذا إن التعاطف مع من يعانى - سواء أكان ضحية لألم جسمي أو لخطر داهم أو لحرمان ما - يعنى مشاركته في همه واستشعارها ما يعانيه وهذا ما يدفع البشر إلى مساعدة الغير.

ويرى (هوفمان) أننا - إذا تجاوزنا هذه العلاقة المباشرة بين الغيرية والتعاطف، فإننا نجد أن نفس الطاقة التي تحركنا للتعاطف مع الآخرين ووضع أنفسنا في مكانهم هي في ذاتها التي تجعلنا نتبع المبادئ الأخلاقية. يرى (هوفمان) أن التفهم أو التعاطف ينمو ويتطور بشكل طبيعي منذ الطفولة ففي السنة الأولى من العمر يشعر الطفل بالانزعاج حين يرى طفلا آخر وقع على الأرض يبكي، وتكون الاستجابة مباشرة أن يذهب ليختبئ في حضن أمه وكأنه هو الذي وقع - وبعد السنة الأولى حين يدرك الأطفال أنهم متمايزون عن الآخرين، يحاولون تهدئه من يرونه يبكي وفي سبيل ذلك يكونون مستعدين للتنازل عن لعبهم، مثال ذلك أنه في السنة الثانية من العمر يبدأ إدراك الأطفال أن مشاعر الآخرين تختلف عن مشاعرهم وهنا يصبحوا أكثر حساسية وانتباها لأي مؤشرات تكشف عن مشاعر الآخرين.

وفي الطفولة المتأخرة يظهر أعلى مستوى من التعاطف حيث يصبح الأطفال قادرين على فهم المعاناة وراء المواقف المختلفة، فيدركوا أن ظروف بعض الأفراد يمكن أن تكون مصدرا لمعاناة دائمة وهنا يستطيعون أن يشعروا بسوء حال جماعة ما كالفقراء والمقهورين والمستبعدين أو المنبوذين من المجتمع - هذا الفهم يؤدى إلى الالتزام الأخلاقي والرغبة في رفع الظلم.

الفنون الاجتماعية The social arts

إن معرفة مشاعر الغير والتصرف بما يشكل هذه المشاعر يعد استعداداً عاطفياً مهماً. إن القدرة على تدبر مشاعر الغير هي جوهر فن تناول العلاقات الاجتماعية.

إن التعامل مع مشاعر الغير ذلك الفن الرفيع في إقامة العلاقات الاجتماعية يتطلب نضج مهارتين وجانيتين هما إدارة الذات والتعاطف أو التفهم.

من هذه القاعدة تتضح مهارات التعامل مع الآخرين - هذه هي الكفاءات الاجتماعية التي تسهم في فاعلية التعامل مع الآخرين، ويؤدى القصور في هذه الكفاءات إلى تعرض الفرد للمشكلات في علاقته مع الآخرين - أن القصور أن القصور في هذه المهارات قد يسبب الفشل لأكثر الناس ذكاء، فقد يبدو متكبرا - عديم الحساسية، - هذه القدرات أو الكفاءات الاجتماعية تسمح للفرد أن يكون ذو

تأثير على زملائه، أن يكون مصدرا للإلهام وأن يكون طاقة محركة وأن يسعد في العلاقات الحميمة وأن يكون مصدر تأثير وإقناع للآخرين وأن يكون مصدر سلام للآخرين.

إظهار شيء من العواطف:

إن قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره تعد مفتاحا للكفاءة الاجتماعية - ويستخدم (بول أكمان) paul ekman مفهوم قواعد إظهار المشاعر display rules ليشير إلى الإتقان الاجتماعي حول أي المشاعر يمكن عنها ومتى وكيف؟ وتختلف الثقافات في هذا الصدد.

وهناك عدة نماذج أو أنواع من قواعد إظهار المشاعر. أولاً الحد الأدنى من إظهار المشاعر minimizing وهو الشائع لدى اليابانيين بالنسبة لمشاعر المعاناة وخاصة أمام أصحاب السلطة - وهناك المبالغة في إظهار المشاعر وهو تضخيم التعبير عن المشاعر exaggerating ويتجسد في تعبير الأطفال عن شكواهم للكبار. وهناك نموذج ثالث وهو استبدال مشاعر معينة بمشاعر أخرى وهو ما يشيع في بعض الثقافات الآسيوية substituting التي لا تستحسن الرفض وتستبدله بالقبول ولو كان زائفا - أن المهارة في استخدام هذه الأنواع أو النماذج الثلاثة أو الإستراتيجيات الثلاثة مكون أساس في الذكاء العاطفي.

- نحن نتعلم هذه القواعد في الطفولة المبكرة - بالتعليمات الصريحة المباشرة أحيانا - فحين نوجه الطفل لعدم إظهار الشعور بخيبة الأمل وبدلا من ذلك الابتسام بل والشكر فإننا نعلمه قواعد إظهار المشاعر مثال لذلك. حين يقدم الجد للطفل هدية لا تعجبه فعلية أن يبتسم ويظهر تقديره وشكره - وإلى جانب التعليمات الصريحة فإن الأطفال يتعلمون هذه الإستراتيجيات بالنمذجة فهو يرى الكبار ويقلدهم - في تربية العواطف تلعب المشاعر والعواطف دور الوسيط والرسالة في الوقت نفسه - فإذا قال الأب للطفل "أضحك وقل شكرا" وهو في اللحظة نفسها حاد ومتسلط (أسلوب الأمر) وبارد المشاعر، وهو لا يهمس له في ود بالرسالة وإنما في وعيد، الطفل يتعلم من هذا الموقف ما لا يخطر على بال الأب، ويقول لجده شكرا وهو غاضب وتحمل رسالة الطفل إلى الجد معنى

متضارب يحرج مشاعر الجد ولكنها في الوقت نفسه تحمل له الشكر الكاذب مما يجعله يسعد به.

- إن إظهار العواطف له نتائج مباشرة على من توجه إليه بما تحمله من معنى - إن القاعدة التي يتعلمها الطفل تتضمن "أخف مشاعرك الحقيقية إذا كانت سوف تحرج شخصا تحبه واستبدل بها مشاعر كاذبة ولكنها لا تؤذ" مثل هذه القاعدة في التعبير عن المشاعر ليست مجرد جانبا مهماً في قاموس اللياقة الاجتماعية بل إنها تحدد ما تنقله مشاعرنا من معنى للآخرين - اتباع هذه القواعد بدقة يضمن لك السلامة، أما الخروج عنها فيفتح باب المشكلات.
- نحن نرسل إشارات عاطفية في كل مجال، هذه الإشارات تؤثر على من حولنا وكلما حذقنا اجتماعيا كنا قدرة على ضبط الإشارات التي نرسلها - المجتمع المهذب هو الذي يتأكد فيه عدم تسرب المشاعر المزعجة للآخرين. وهذه القاعدة الاجتماعية حين تطبق في مجال العلاقات الحميمة فإنها تخنقها وتقضى عليها. محبوب ورائع صفات نستخدمها لوصف الأشخاص الذين نحب الحضور معهم لأن مهاراتهم العاطفية تجعلنا نشعر بحسن الحال، هؤلاء الأشخاص لديهم القدرة على مساعدة الآخرين، على تهدئة مشاعرهم وهذه القدرة رأس مال اجتماعي بقدرة الجميع - وهؤلاء هم من نلجأ إليهم حين نشعر بحاجة شديدة لمن يتعاطف معنا - فكل فرد المجتمع يقوم بدوره نحو الغير - في السراء والضراء إيجابا وسلبا.

بدايات الذكاء العاطفي:

- في أثناء الفسحة وجرى التلاميذ في فناء المدرسة وقع (س) وجرحت ركبته وبدا في البكاء، استمر باقي التلاميذ في الجري إلا (ص) الذي توقف وذهب إلى (س) وقال له لا عليك أنا أيضاً جرحت ركبتي. هذه اللفتة البسيطة مؤشر لعلاقات اجتماعية، ومهارة عاطفية لازمة للحفاظ على العلاقات القريبة سواء في الزواج أو الصداقة أو الشراكة - هذه المهارات في الطفولة هي البذور التي تنضج في أثناء الحياة.

- إن ما أظهره (ص) نحو (س) واحد من المكونات الأربعة - القدرات الأربعة التي ذكرها (هاوارد جاردنر وتوماس هاتش howard gardner, hatch thomas) كمكونات للذكاء بين الأشخاص interpersonal intelligence وهي:

تنظيم الجماعات organizing groups

مهارة ضرورية "للقائد" وتتضمن استثارة المبادأة لبذل الجهد وتنظيم هذا الجهد في جماعة ما، هي موهبة المخرج السينمائي أو المسرحي والقادة العسكريين ورؤساء المؤسسات الناجحة، وتتمثل في الطفولة في الطفل الذي يقرر اللعبة التي يلعبها الجميع ويسعدوا بها وهو قائد المجموعة.

الحلول التفاوضية negotiating solutions

تتمثل هذه القدرة في الوسيط " الذي يمنع الصراعات، الذي يحل الخلافات إذا حدثت، هذا النفر من البشر يتفوق في عقد الاتفاقات والتوسط في الخلافات، قد ينجحون في العمل الدبلوماسي والقانون، والأعمال الإدارية التي تتطلب التوسط وفي الطفولة هم الأطفال الذين يصلحون بين أفراد المجموعة إذا حدث جدال أو نزاع.

اتصالات شخصية personal connection

الطفل (ص) الذي واسى (س) لديه موهبة في التواصل والتعاطف وهي موهبة تجعل من اليسير على صاحبها أن يدرك مشاعر الآخرين ويستجيب لها استجابة مناسبة وهو فن تكوين العلاقات - مثل هؤلاء الأفراد "أعضاء جماعة" جيدون، وهم أزواج يعتمد عليهم، ، وهم جيدون كأصدقاء أو شركاء في العمل. وفي المجال المهني ينجحون في التسويق، وهم مدرسون ممتازون - هؤلاء حين كانوا يستطيعون قراءة مشاعر الآخرين من تعبيرات الوجه، وكانوا محبوبين من زملائهم.

تحليل اجتماعي social analysis

هي القدرة على الاستبصار بمشاعر الآخرين ودوافعهم وما يشغلهم، هذه المعرفة بما يشعر به الغير تؤدى إلى تكوين علاقات حميمة بسهولة. كما تؤدى في أعلى صورها إلى النجاح في العمل العلاجي والإرشادي، وإذا توفر لصاحبها الموهبة الأدبية لأصبح كاتبا روائيا.

- هذه المهارات مجتمعة هي مادة العلاقات بين البشر، هي المكونات الضرورية للجاذبية الاجتماعية والنجاح الاجتماعي والكاريزما. فمن يتمتع بالذكاء الاجتماعي يستطيع التواصل مع الآخرين بسهولة ويسر، ويقرأ مشاعرهم واستجاباتهم، يستطيع أن ينظم ويقود ويعالج الخلافات أو المشاحنات التي قد تنشأ في أي نشاط إنساني. هم قادة بالطبيعة، هم من يستطيع التعبير عن المشاعر العميقة التي لا يعبر عنها أصحابها بصراحة هم من يوضحوها ويحددوها بما يساعد الجماعة في التوجه نحو أهدافها - وهم من يحب الجميع وجودهم، فهم مصدر ثراء عاطفي، وهم يجعلون من معهم في حالة مزاجية وعاطفية جيدة. وهم من يقال عنهم ما أجمل وجودهم معنا.

المنظور التاريخي، والذكاء العاطفي

إن النظريات التي تضفي صفة الذكاء على العاطفة ليست حديثة - فعلى مر السنين قام المنظرون بدراسة العلاقة بين الذكاء والعاطفة باعتبارهما متكاملين وليس متضادين.

1- **1930-1920** أعدّ (ثورنديك) أن الذكاء الاجتماعي أي القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية مظهرا من مظاهر الذكاء. وقد قدم هذه الفكرة في مجلة harpers magazine - وقد فسر بعض السيكولوجين في ذلك الوقت الذكاء بأنه القدرة على جعل الآخرين يتصرفون تبعا لما تريده.

2- **1960**: صدر كتاب مهم عن الذكاء ومقاييسه ويصور مفهوم الذكاء الاجتماعي بأنه لا فائدة منه.

3- **1985**: تناول (روبرت سترنبرج) robert sternberg في كتابه المهم "ما بعد الذكاء" الذكاء الاجتماعي فذكر أنه مستقل عن القدرات الأكاديمية وأنه مفتاح أساس للأداء الناجح في الحياة. مثال ذلك في مجال العمل نجد أن المدير الذي يتمتع بذكاء اجتماعي يستطيع التقاط بعض الإشارات والمعاني المتضمنة في السلوك أي الإشارات غير الصريحة.

4- 1985: يؤكد (هاورد جاردنر) howard gardner في كتابه عن الذكاءات المتعدّدة، أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء، الذكاء الشخصي، الذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة.

5- 1990: قدم (بيتر سالوفى وجون ماير) peter salovey and john mayer نموذجا للذكاء العاطفي في كتابهما: الخيال، المعرفة، الشخصية imagination, cognition and personality.

6- 1995: أصدر (دانيل جولمان) daniel goleman كتابه الذكاء العاطفي: لماذا يعنى أكثر مما تعنى نسبة الذكاء.

قام (جاك بلوك) jack blok من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلا عن الذكاء العاطفي، والذكاء العاطفي مستقلا عن الذكاء، وتشير نتائجه إلى أن ذوى الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء العاطفي كانوا أكثر تميزا في الجوانب العقلية وأقل تميزا في الجوانب الشخصية - أما المتميزون في الذكاء العاطفي مستقلا عن الذكاء فكانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات إيجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين.

ما نسبة ذكائك العاطفي؟ What's your emotional intelligence quotient?

فيما يأتي اختيار بسيط صممه (دانيل جولمان) للتعرف على نسبة الذكاء العاطفي - أجب بأمانة على أساس ما يمكنه أن تقوم به فعلا في حياتك اليومية لا تعيد التفكير لتخمن الإجابة الصحيحة. لا تبالغ في جدية هذه الأسئلة فإذا حصلت على درجة أقل من توقعك فلا تنزعج هذه الأسئلة ليست مقياسا علميا بالمعنى الدقيق.

1- أنت في طائرة دخلت في إعصار شديد فجأة وأخذت تتخبط من جهة لأخرى - ماذا تفعل؟

أ- تبتهل إلى الله - تعالى - السلامة والنجاة وتكثر من تلاوة القرآن.

ب- تستمر في قراءة الكتاب أو المجلة التي كنت تقرأها، أو تواصل مشاهدة التلفاز ولا تتنبه كثيرا لما يجرى حولك؟
ج- تتبع تعليمات الطوارئ وتراقب المضيفين وتقرأ التعليمات المتاحة.
د- قليلا من أ + ب
هـ- لا أعرف.

2- اصطحبت أربعة أطفال في سن الرابعة إلى حديقة عامة - وبدأ واحد منهم في البكاء لأن الثلاثة الآخرين لا يريدون اللعب معه - ماذا تفعل؟
أ- لا تتدخل وتترك الأمر للأطفال يتصرفون بطريقتهم.
ب- تتكلم مع الطفل الذي يبكى وتساعده على إيجاد بعض الأساليب التي تجعل الأطفال الآخرين يلعبون معه.
ج- تطلب منه بهدوء أن يتوقف عن البكاء.
د- تحاول تشتيت انتباهه بأن تريه أشياءً أخرى يمكن أن يلعب بها.

3- تصور نفسك طالبا جامعيا وتتطلع للحصول على تقدير ممتاز في مادة ما، ولكنك وجدت أنك حصلت على تقدير جيد في امتحان نصف العام - ماذا تفعل؟
أ- تعد خطة لتحسين تقديرك وتقرر تنفيذها.
ب- تقرر أن تتحسن في المستقبل.
ج- تقول لنفسك أن هذا المقرر ليس له قيمة كبيرة، وتركز بدلا منه على المقررات التي حصلت فيها على تقديرات مرتفعة.
د- تذهب للأستاذ وتطلب منه رفع درجتك.

4- تصور نفسك مندوبا للتأمين وتبحث عن عملاء للتأمين في شركتك - طرقت 15 بابا وكلها رفضت التأمين مما جعلك تشعر بالتخاذل - ماذا تفعل؟
أ- تقول لنفسك ربما كان حظي أفضل غدا.
ب- تراجع أسلوبك لتكشف إذا كان فيه ما يقلل من كفاءتك كمندوب تأمين.
ج- تجرب شيئا جديدا في الاتصال القادم.
د- تجرب عملا جديدا غير التأمين.

5- أنت مدير في مؤسسة تسعى لتشجيع احترام عدم التمييز بين البشر (التمييز على أساس اللون أو الانتماء) - ماذا تفعل؟

سمعت أحد العاملين يقول نكتة حول التمييز (العنصري) - ماذا تفعل؟

أ- أتجاهله - إنها مجرد نكتة.

ب- تستدعى قائل النكتة وتوبخه؟

ج- تواجهه فورا بأن هذه النكتة غير مناسبة وغير مقبولة في هذه المؤسسة.

د- تقترح على قائل النكتة أن يلتحق ببرنامج للتدرب على التسامح.

6- أنت تحاول تهدئة صديق يشتعل غضبا من سائق في سيارة أخرى قطع الطريق أمامه بطريقة تعرضه للخطر - ماذا تفعل؟

أ- تقول له: انس الموضوع ما دمت لم تصب بسوء والمسألة بسيطة.

ب- تحاول أن تدير المذياع أو المسجل لتشتيت انتباهه.

ج- تؤيد كل ما يقوله عن السائق الآخر كي تشعره بتفهمك.

د- تذكر له واقعة مشابهة حدثت لك وأنك كنت تشعر بما يشعر هو به، وفي أثناء شدة انفعالك رأيت السائق الآخر تقع له حادثة وينقل للمستشفى.

7- أنت وصديق حميم تتناقشان - تصاعد النقاش إلى صياح وكلاكما في حالة غضب - وفي أثناء ذلك تعديت حدود اللياقة دون أن تقصد - ما أفضل شيء يمكن أن تفعله؟

أ- تأخذ 20 دقيقة راحة ثم تعاود المناقشة.

ب- تنهى الجدال وتلتزم الصمت بصرف النظر عما يقوله الزميل.

ج- تعتذر وتطلب منه أن يعتذر هو أيضاً.

د- تتوقف برهة وتعيد ترتيب أفكارك وتعرضها بدقة.

8- أسندت إليك رئاسة لجنة مهمتها حل مشكلة في العمل بصورة جديدة ما أفضل أسلوب تقوم به؟

أ- تكتب خطة جدول زمني لمناقشة كل جوانب المشكلة وهكذا تحسن استخدام الوقت.

ب- تتيح الوقت لأعضاء اللجنة ليتعرفوا على بعضهم البعض بشكل أفضل.
ج- تطلب من كل عضو في اللجنة أن يقدم ما لديه من أفكار لحل المشكلة.
د- تبدأ بجلسة قصف ذهني وتشجع كل عضو في اللجنة أن يقول ما يخطر بباله وأن كان يبدو غريبا.

9- أبنك الذي يبلغ من العمر 3 سنوات لاحظت منذ أن ولد أنه خجول جدا وحساس للغاية ويخاف من الأماكن الجديدة والأشخاص الذين لا يعرفهم - ماذا تفعل؟
أ- تتقبله كما هو وتفكر في كيفية حمايته من المواقف التي تسبب إزعاجه.
ب- تعرضه على اختصاصي نفسي ليساعده.
ج- تتعمد أن تعرضه لمواقف جديدة وأشخاص لا يعرفهم حتى يتغلب على مخاوفه.
د- تعمل على إشراكه في سلسلة من الخبرات التي تتحداه ولكن في حدود قدراته حتى يتعلم أنه قادر على التصرف في المواقف الجديدة.

10- منذ سنوات وأنت تريد استئناف تعلم اللعب على آلة موسيقية حاولت تعلمها في طفولتك، والآن أتيحت لك الفرصة لتبدأ. أنت تريد تحقيق أكبر استفادة من الوقت - ماذا تفعل؟
أ- تصنع لنفسك برنامجا صارما للتدريب يوميا.
ب- تختار قطع موسيقية تشجعك.
ج- تتدرب فقط حين تشعر بالرغبة في التدريب.
د- تختار قطع صعبة ولكنك تستطيع عزفها بمزيد من الجهد.

دليل تصحيح نسبة الذكاء

في ضوء الدرجات الآتية صحح أجابتك واجمع الدرجات لتحصل على نسبة الذكاء العاطفي.

(1) أ= 20 ب=20 ج=20 د= صفر

أية إجابة مقبولة إلا (د) لأنها تعكس غياب الوعي بالذات فيما يختص باستجابتك عند مواجهة مشكلة.

(2) أ= صفر ب=20 ج= صفر د= صفر

ب هي أفضل إجابة، الآباء ذوو الذكاء العاطفي المرتفع يوظفون موقف الانزعاج كفرص ويساعدون أبنائهم على فهم سبب شعورهم بالانزعاج، وكيف يشعرون، وما هي البدائل التي يمكن أن يجربوها.

(3) أ= 20 ب=صفر ج= صفر د= صفر

أ هي أفضل الإجابات لأن دافعية الذات تتضمن وضع خطة للتغلب على الصعاب والإحباط وتنفيذ هذه الخطة.

(4) أ= صفر ب=صفر ج=20 د= صفر

ج هي أنجح الإجابات؛ إذا إن ج أكثر الطرق فاعلية لخلق مناخ يتسم بالتسامح وقبول التنوع والاختلاف وأن يكون واضحا للجميع وبصورة علنية ومباشرة أن المعايير الاجتماعية في المؤسسة لا تقبل التعصب. فبدلا من تغيير التعصب وهو أمر صعب - لا تقبل السلوك الدال عليه.

(5) أ= صفر ب=5 ج=5 د= 20

د هو الأفضل - بيانات عن الغصب وكيفية تهدئته تشير إلى كفاءة تشتيت انتباه الغاضب عن الموضوع المثير لغضبه وتفهم مشاعره ورؤيته للموقف واقتراح رؤية بديله أقل أثاره للغضب.

(6) أ= 20 ب=صفر ج= صفر د= صفر

أ هي الأفضل لأن الابتعاد عن الموقف لمدة 20 دقيقة يعطى فرصة للتخلص من الآثار الفسيولوجية السيئة للغضب التي تخل بالإدراك السليم

(7)

لإنسان للخطأ - بعد أن يتحقق الهدوء تكون فرصة المناقشة أفضل.

(8) أ= صفر ب=20 ج= صفر د= صفر

ب هى أفضل إجابة إذ يعمل المبدعون بأقصى طاقاتهم حين يتوفر لهم مناخ ودود

ومتفهم ومريح، فالشعور بالحرية والانطلاق يساعدهم على تقديم أفضل ما لديهم من أفكار.

(9) أ= صفر ب=5 ج= صفر د= 20

د هي الأفضل لأن الأطفال الخجولين ممكن أن يصبحوا أكثر انطلاقا إذا استطاع آباؤهم أن يوفروا لهم مواقف مناسبة تتحدى شعورهم بالخجل ولكن دون تعرضهم للتهديد.

(10) أ= صفر ب=20 ج= صفر د= صفر

ب هي الأفضل لأن التحدي المتوسط الدرجة منشط ولذلك فهو سار يعطى أفضل الفرص للعمل والإنتاج.

الوعي بالذات

"اعرف نفسك" "know thyself"

يحكى في التراث الياباني أن أحد الرهبان تحدى معلمه ليشرح له ما الجنة؟ وما النار؟ فأجابه المعلم: أنك غير جدير بوقتي وبالتالي فلن أضيع وقتي معك أو مع أمثالك. صرخ الراهب في جنون وسحب سيفه وأوشك على الانقضاض على معلمه قائلا أريد قتلك على هذه الإهانة - أجاب المعلم بسماحة وهدوء: هذه هي النار. احتاجت الراهب رهبة حين أدرك صدق معلمه في وصفه للغضب الجامح الذي سيطر عليه، فهدأ وأغمد سيفه وانحنى أمام معلمه شاكرا. وهنا قال المعلم وهذه هي الجنة. تنبه التلميذ اللحظي لثورته المتأججة يصور الفرق الحاسم بين الانحراف إلى مصيدة الانفعال واكتساب الوعي بانجرافك نحو هذه المصيدة.

إن حكمة سقراط "أعرف نفسك" تعدّ حجر الزاوية في الذكاء العاطفي: وتعنى وعي الفرد بمشاعره حين حدوثها. قد يبدو للوهلة الأولى أن مشاعرنا واضحة، ولكن التفكير والتأمل يذكرنا بخبرات لنا لم نكن على وعي بمشاعرنا الحقيقية نحو الأشياء أو الأشخاص، وأحيانا ننتبه لهذه المشاعر بعد فوات الأوان. ويستخدم

العلماء النفسيون مفهوم الميتامعرفة (ما بعد المعرفة) meta - cognition للإشارة إلى الوعي بعمليات التفكير، الميتا عاطفة (وما بعد العاطفة) metamood للإشارة لوعى الشخص بمشاعره - ويفضل الكاتب الوعي بالذات بمعنى الانتباه المستمر للحالة الشخصية الداخلية - في هذه الحالة من الوعي التأملي الشخصي يقوم العقل بملاحظة ومراقبة الخبرات التي يمر بها صاحبها بما تتضمنه من مشاعر.

هذا الانتباه يتناول كل ما يمر بالوعي، ولكن دون أن يكون طرفا فيه - كالمشاهد الذي يهتم بما يرى ولكنه لا يشترك في العرض - وهذا ما يسميه المحللون "الأنا الملاحظة" observing ego وهي الجانب الواعي الذي يسمح للمحلل أن يراقب استجاباته لما يقوله المريض وهي العملية التي ينميها التداعي الحر لدى المريض.

مثل هذا الوعي بالذات يتطلب أن تقوم القشرة المخية الحديثة بنشاطها ووظائفها neocortex وبخاصة في مناطق اللغة وتوجه هذا النشاط نحو تحديد وتسمية العواطف والانفعالات التي تستثار - الوعي بالذات ليس انتباها يحدث له تشتيت أو تحريف مع حالات الانفعال فيبالغ أو يحرف ما يدرك، ولكنه حالة محايدة تظل على حيادها وتأملها حتى في حالات الهياج والتوتر وفي حالات الاكتئاب، إذ تظل هذه الوظيفة في حالة نشاط فيلاحظ المكتئب اكتئابه حتى لو لم يستطيع مقاومته وملاحظة الذات self- observation إذا أحسن توظيفها فهي تساعد على إدراك المشاعر والانفعالات المضطربة، وفي أبسط استخدام لها فهي تساعد على رؤية الخبرات الشخصية من زاوية أخرى مختلفة "مشاهدة من الخارج" وهي رؤية موازية لمعايشة الخبرة أو هي ما وراء الخبرة "meta" وهي تزود الفرد بالوعي بما يحدث بموقف ما وليس بالانغماس أو الذوبان فيه وهو الفرق بين أن تغضب من شخص ما حتى تشعر وكأنك تريد أن تقتله هذه هي الخبرة المباشرة، أما الوعي بها ملاحظتها فتقول لنفسك: "هذه مشاعر الغضب أنى غاضب من هذا الشخص - تقول ذلك في أثناء الغضب. وإذا استخدمنا لغة الجهاز العصبي ونشاط المخ فإن هذه النقلة في النشاط العقلي تعطى إشارة أن القشرة المخية الحديثة neocortical circuits نشطة وتراقب الانفعالات وهي الخطوة الأولى في التحكم أو الضبط الانفعالي هذا الوعي بالانفعالات والعواطف هو الكفاءة العاطفية الأساسية التي يبنى عليها التحكم العاطفي الذاتي.

الوعي بالذات باختصار هو الوعي بمشاعرنا أو انفعالاتنا أو عواطفنا وكذلك الوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات - وكما يقول (جون ماير) john mayer أستاذ علم النفس بجامعة (هامبشر وبيتر سالوفى) peter sa - lovey وهما أول من قدم مفهوم الذكاء العاطفي - أن الوعي بالذات يمكن أن يكون دون استجابة أي لا يصاحبه استجابة ولا يصدر عنه تقييم أو حكم أي لا يصاحبه قرار: هذا جيد أو سيئ، مقبول أو مرفوض ولكن هذا غير شائع ففي معظم الحالات يتضمن الوعي بالذات تقييم واستجابة "يجب ألا أشعر بهذا الشعور" على أن أفكر في أشياء مبهجة لأخفف من الحزن "وأحيانا يصل الوعي بالذات إلى إصدار تعليمات صارمة" يجب ألا أفكر في هذا " إذا كان هناك موضوع يتميز بالشحن. - بالرغم من أن هناك فرقا منطقيا بين الوعي بالحالة العاطفية من ناحية ومحاولة تغييرها من ناحية أخرى إلا أن (ماير) يرى أن العمليتين متلازمتان، فالوعي بشعور غير مرغوب فيه يصاحبه الرغبة في التخلص منه. وهذا الوعي يختلف تماما عن بذل الجهد لمقاومة اندفاع ما، فحين يطلب من طفل غاضب يضرب صاحبه أن يتوقف فورا، فهو يتوقف عن الضرب ولكن الغضب يظل كما هو فما زالت أفكار الطفل مركزة على الموقف المثير للغضب، فهو يتوقف عن الضرب ولكنه يقول "هذا أخذ لعبتي" وهو في حالة غضب شديد.

الوعي بالذات له تأثير أقوى على المشاعر السلبية القوية فحين تقول "أنا أشعر بالغضب أو هذه مشاعر الغضب" حين تقول ذلك لنفسك تشعر بحرية وسيادة على نفسك تسمح لك أن تخفف من غضبك أن شئت أو تتصرف في حدود أن شئت.

وقد وجد (ماير) أن الناس تتوزع إلى نماذج متنوعة فيما يختص بالانتباه لمشاعرهم والتعامل معها:

- **الوعي بالذات - self aware** الوعي بحالاتهم المزاجية كما تحدث، وهؤلاء لديهم ثراء فيما يختص بحياتهم العاطفية، ووضوح رؤية بالنسبة لانفعالاتهم يمكن أن يكون الأساس لسمات شخصية أخرى، وهم على يقين بحدودهم ويتمتعون بصحة نفسية جيدة ولديهم رؤية إيجابية للحياة، وحين يصابون بحالة مرضية سلبية فإنهم لا يتوقفون عندها، بل يكونون قادرين على الخروج منها بسرعة. وباختصار فإن تقديرهم للأمور يساعدهم على معالجة مشاعرهم وعواطفهم.

- المنجرف **engulfed** هؤلاء تطغى عليهم عواطفهم وانفعالاتهم وتبتلعهم وهم عاجزون عن تفاديها وتمتلكهم حالاتهم المزاجية. وليس لديهم وعي بمشاعرهم، فهم مستغرقون في مشاعرهم أكثر من أن يكونوا مدركين لها وهم لا يبذلون أي جهد للخروج من المزاج السيئ ويشعرون بأنهم ليس لديهم تحكم في حياتهم العاطفية.
- المتقبل **accepting** هذه الفئة لديهم رؤية واضحة عن مشاعرهم. وأفراد هذه الفئة متقبلون لهذه المشاعر ولذلك لا يحاولون تغييرها وينقسم المتقبلون إلى فريقين ذوى المزاج المعتدل وبالتالي ليس لديهم دافع لتغييره. وآخرون برغم وضوح رؤيتهم عن حالتهم المزاجية ألا أنهم معرضون للمزاج السيئ ولكنهم يتقبلونه، ولا يقومون بأي شيء لتغييره برغم انزعاجهم، وهذا هو النموذج الشائع لدى الاكتئابيّين.

العاطفي واللامبالي The passionate and the indifferent

- تصور نفسك في الحافلة الصحراوية المتوجهة إلى بلدك - الجو لطيف وكل شيء هادئ والسيارة تنطلق بأقصى سرعتها وفجأة يقول السائق أن الكوابح لا تعمل. السؤال هنا ماذا تفعل؟ تغمض عينيك وتظل ساكنا، تقرأ كتاب........، تستمر في مشاهدة الطريق الزراعي، تفكر كيف تساعد في إصلاح الكوابح ، تسأل من حولك عما يدور في مقدمة الحافلة؟ ماذا تفعل؟ الاستجابات التي ترد للذهن بشكل طبيعي قبل غيرها تعبر عن أسلوبنا في الاستجابة في مواقف الخطر - لقد وضعت (سوزان ميلر suzanne miller أستاذ علم النفس في جامعة (تمبل) أكثر من سيناريو عن استجابة ركاب طائرة لموقف دخول الطائرة في دوامة هوائية، ووضعت بدائل متعدّدة للاستجابة لدراسة الفروق بين الأفراد في الاستجابة للمواقف الصعبة فهل ينتبهون لكل التفاصيل لما حولهم أو ينتزعون أنفسهم من الموقف ليشتتوا انتباههم عنه. يترتب على هذين الأسلوبين في الانتباه (رصد الخطر) نتائج متباينة تماما في كيفية إدراك الأفراد لاستجابتهم الانفعالية. فمن يتجه نحو الموقف يزيد شعوره به ويتضاعف انفعاله، ومن يتجه بعيدا عن الموقف ويشتت انتباهه عنه تكون مشاعره نحوه أقل ومعرفته به كخبرة انفعالية أقل. في الحالات المتطرفة نجد أن بعض الناس يكون وعيهم العاطفي مسيطرا عليهم ومؤثرا فيهم بشدة في حين أن البعض الآخر يكاد لا يكون لديهم وعيا بحالاتهم العاطفية.

- في دراسة قام بها edward diener من جامعة الينوى عن عمق الخبرة الانفعالية يذكر مثالا عن طالب رأى نارا مشتعلة في المدرسة فذهب إلى جهاز الإطفاء وهذا أمر طبيعي. ولكن الباحث يقول ماذا يحدث لو أن هذا الطالب بدلا من أن يجرى يسير بسرعته العادية لأنه لم يدرك خطورة الموقف؟ هذا النموذج من البشر ليس لديه عواطف passions، فهو يعيش حياته دون انفعال كبير حتى في أصعب المواقف. وهذا النموذج يمثل حالة متطرفة في دراسة (دينر) وعلى النقيض هناك شكل آخر للتطرف يذكره الباحث ليصف به حالة سيدة فقدت قلما فأصابها شعورا شديدا بالفقد لعدة أيام - وفي موقف آخر للسيدة نفسها حين قرأت إعلانا عن سلعة مخفضة، فتركت كل ما لديها من أعمال وتجشمت جهد الذهاب إلى ذلك المكان البعيد لتستمتع بالتخفيض.
- وقد وجد (دينر) أن الإناث بشكل عام لديهم خبرات انفعالية أقوى سواء أكانت سارة أو غير سارة - وإذا استبعدنا الجنس فإن الحياة الانفعالية تكون أكثر ثراء لدى الأكثر ملاحظة وانتباها لحياته العاطفية - هذه الحساسية الانفعالية تعنى أن أقل استثارة تنطلق فيها انفعالات جياشة سواء إيجابية أو سلبية وعلى عكس الطرف الآخر من هذا البعد الذي لا ينتهون لخبراتهم العاطفية حتى في أصعب المواقف.

إنسان دون مشاعر The man without feelings

نبدأ عرضنا بحالة طبيب شاب ناجح في عمله، مخلص، ذكي، دمث الخلق، حين يتكلم عن العلم والعمل، فهو محدث رائع، ولكن يدفع خطيبته للجنون لأنه لا يستطيع أن يعبر عن مشاعره، وهذا ما يقوله الشاب، أنا لا أستطيع أن أعبر عن مشاعري، فأنا لا اعرف ما أقول بهذا الصدد فليس لدى مشاعر قوية إيجابية أو سلبية. هذا التباعد العاطفي كان يسبب الإحباط للكثيرين الذين يحيطون بهذا الشاب - فهو لم يتكلم عن مشاعره لأي شخص في حياته والسبب ببساطة أنه لا يعرف مشاعره فهو لا يغضب ولا يحزن ولا يفرح.

هذا النموذج يجعل هذه الشخصية لا لون لها "فراغ " وهي مصدر ملل للمحيطين بها ويطلق على هذه الحالة alexithmia وأصلها اللاتيني (a) الافتقار (lexis) كلمات

(thymos) العاطفة. الافتقار للكلمات التي تعبر عن العاطفة. ويبدو أن هذه الفئة من البشر لا تفتقر للمشاعر كلية - وأن كان من الممكن أن يكون السبب في ذلك هو عجزهم عن التعبير عن العواطف وليس غيابها كلية. وقد تم اكتشاف هذا النموذج من الشخصية من خلال التحليل النفسي، فهو نموذج لا يستجيب للعلاج لأنهم لا يذكرون أي مشاعر وليس لديهم أية مخيلة وليس لأحلامهم أي مضمون عاطفي، باختصار ليس لديهم حياة عاطفية يتكلمون عنها. وأهم خصيصة إكلينيكية لهذه الفئة صعوبة وصف مشاعرهم أو مشاعر الغير وقصور شديد في المفردات العاطفية والأكثر من ذلك أن لديهم صعوبة في التمييز بين المشاعر المختلفة وكذلك التمييز بين المشاعر والإحساس الجسمي - فقد يذكروا أن لديهم شعور بالدوار أو التوتر في المعدة أو تصيب العرق ولكنهم لا يستطيعون أن يذكروا أنهم يشعرون بالقلق.

حين تراهم تشعر أنهم من عالم آخر مختلف. هذا النموذج الشخصي alexithmia لا يكون إلا نادرا ويذكر (بيتر سيفينوس) من جامعة هارفارد - peter - sifneos أن أحد الحالات التي يعالجها ذكرت له أنها بكت عند مشاهدة فيلم يحكى عن وفاة مريض بالسرطان، وكانت والدة هذه السيدة مريضة بالسرطان وحين حاول المعالج أن يساعدها على ربط الحدثين لم تستطيع فقد ذكرت للمعالج أنها كانت تبكى ولا تعرف السبب.

وهذا هو جوهر هذه الحالة فالمشكلة ليست في غياب الشعور أو العاطفة وإنما في غياب القدرة على التعبير في كلمات عن هذه العاطفة، أن هذا النموذج يعانى من قصور شديد في المهارة الرئيسة للذكاء العاطفي وهي الوعي بالذات - ويترتب على ذلك تجنبهم لأي خبرات مثيرة للعواطف أو الانفعالات.

هذا الاضطراب الشديد فيما يتعلق بالمشاعر يؤدى بهم للشكوى الدائمة من مشكلات صحية، التي هي في حقيقة الأمر وفي معظم الأحوال مشكلات انفعالية وهي الظاهرة المرضية التي تعرف بتحويل الأعراض النفسية لأعراض جسمية somaticizing يمكن أن نطلق عليها الجسمنفسية مقابل الأعراض النفسجسمية، وفيها تتسبب المشكلات الانفعالية في ظهور أعراض جسمية. ويرجع اهتمام الطب النفسي بهذه الحالات لما يترتب على هذا الاضطراب من الالتحاء المستمر للعلاج

الجسماني الذي لا يؤدى إلى أي تحسن في حالة المريض إذا إن السبب الحقيقي ليس جسمانيا.

وبرغم أن هذا المرض alexithmia لم يتم معرفة أسبابه بوضوح إلا أن (بيتر سيفنيوس) يرجح أنه نتيجة للانفصال بين الجهاز الطرفي اللمبي والقشرة الحديثة وبخاصة في مراكز اللغة وهو تفسير يتفق مع فهمنا للمخ العاطفي.

وقد لاحظ (سيفنيوس) أن مرضى الصرع الذين أجروا عمليات جراحية للفصل بين الجزء اللمبي والقشرة الحديثة ظهرت لديهم أعراض الفتور الانفعالي التي تميز alexithmia.

ونستطيع أن نقول باختصار أنه برغم أن المخ العاطفي يستجيب بمشاعر معينة إلا أن القشرة الحديثة لا تستطيع تمييز هذه المشاعر ولا تستطيع التعبير عنها في اللغة المناسبة.

في مزايا الانفعالية in praise of gut feeling

مريض لديه ورم بالمخ خلف الجبهة مباشرة - وقد تم استئصال الورم ونجحت العملية بالمعايير الجراحية - ولكن كل من يعرف هذا المريض يؤكد أنه تغير لم يعد كما كان قبل الجراحة فقد كان محاميا ناجحا ولكنه الآن لا يستطيع العمل، لا يستطيع الاستمرار في زواجه، ينفق ماله ومدخراته دون حكمة وانتهى به الأمر للإقامة في حجرة صغيرة بمنزل أخيه.

المحير في حالة هذا المريض أنه مازال يحتفظ بذكائه، ولكنه لا يستطيع أن يدبر أمر نفسه، يصنع الوقت في أشياء لا قيمة لها، لا يستطيع أن يميز بين ما هو مهم أو غير مهم. وقد تم فصله من عدة وظائف، بالرغم أن المقاييس العقلية أثبتت كفاءة قدراته العقلية، ولذلك قرر المريض أن يلجأ إلى اختصاصي في الجهاز العصبي. وقد فوجئ الاختصاصي بغياب عنصر مهم في المحصلة المعرفية لهذا المريض فبالرغم من أنه لا يعانى أي اضطراب في وظائف المنطق والذاكرة والانتباه أو أي وظيفة عقلية إلا أنه لا يستطيع أن يتذكر مشاعره نحو ما يحدث في حياته. فهو يستطيع أن يحكى أشد أحداث حياته إيلاما دون أي انفعال وكأنها لا تعنيه، لا شعور بالندم أو الحزن أو الغضب أو الإحباط.

وقد أرجع اختصاصي الجهاز العصبي حالة هذا المريض للعملية الجراحية التي أجريت له لإزالة الورم وفيها تم استئصال جزء من الفص أمام الجبهة. وفيها قطعت الاتصالات بين المراكز السفلى للمخ العاطفي وبخاصة "اللوزة" وما يتصل بها من ناحية ومراكز التفكير في القشرة الحديثة من ناحية أخرى. فأصبح تفكير المريض مثل الحاسب الآلي يمكن أن يقوم بكل خطوات اتخاذ القرار ولكنه ترتيب الأولويات أو تقييم الاحتمالات المختلفة. فكل الاحتمالات متساوية في تقديره ولا تحمل أي معنى أو قيمة، ويفسر (داماسيو) damasio حالة هذا المريض بغياب البعد العاطفي من تفكيره؛ إذ إن القصور في الوعي العاطفي يؤدى به لاتخاذ قرارات خطأ.

ويظهر هذا العجز في كل سلوك سيصدر من المريض بدءا من تحديد موعد مع الطبيب فكل موعد يقترحه الطبيب يرفضه ويجادل بشأنه وفي الوقت نفسه لا يستطيع هو تحديد موعد - فعلى حين يستطيع أن يسوق مبررات منطقية لرفض موعد ما، فإنه لا يستطيع أن يحدد مشاعره نحوه، وغياب هذا الوعي بمشاعره يجعله غير قادر على التفضيل.

يتأكد من عجز هذا المريض عن اتخاذ القرار أهمية دور المشاعر والعواطف في اتخاذ القرارات التي تواجه الإنسان في كل لحظة في حياته، فعلى حين تؤدى المشاعر العنيفة إلى اضطراب التفكير، فإن غياب الوعي بالمشاعر والعواطف له نتائج مدمرة وخاصة في تقييم القرارات التي تحدد مصائرها: كما يحدث عند اختيار عمل ما، هل استمر في عمل آمن أم أنتقل إلى عمل أكثر إثارة وأقل أمنا، كيف أقرر بشأن الزواج، كيف أقرر بشأن السكن، وهكذا في كل جوانب الحياة. هذه القرارات لا يمكن أن تتخذ على أسس منطقية فقط ولكنها تتطلب جانبا عاطفيا، ويمكن أن نقول أنها تتطلب حكمة العاطفة فالمنطق لا يكفى لاتخاذ قرار بشأن الزواج والصداقة والثقة والعمل فالمنطق دون مشاعر أعمى.

إن الإشارات الحدسية التي توجهنا في هذه المواقف تأتى إلينا في صورة دفعات مصدرها الجهاز الطرفي اللمبي الحشوي وهو ما يسميه (داماسيو) "العلامات الجسمية" مشاعر حشوية كركبة البطن أن العلامات الجسمية إشارة تنبيه أوتوماتيكية وظيفتها توجيه الانتباه لخطر محتمل الوقوع نتيجة لسلوك ما. وغالبا ما تبعدنا هذه العلامات عن مصادر خطر حقيقي، وكثيرا ما تدعونا إلى السعي لفرص

حقيقية أيضاً لا يستطيع الإنسان في هذه اللحظات أن يتذكر أو يحدد الخبرات السابقة التي أسهمت في تكوين هذه المشاعر السلبية. فكل ما يحتاجه الإنسان هو إشارة تنبيهية إلى النتائج الوخيمة التي يمكن أن تترتب على سلوك ما. وحين يشعر الإنسان بهذه المشاعر الحشوية الداخلية فإنه يتخلى عما كان سوف يعمله ويتجه وجهة جديدة وخلاصة القول أن مفتاح اتخاذ القرارات الشخصية الحكيمة التناغم بين المشاعر والمنطق.

تمجيد اللاشعور

من دراستنا للحالة السابقة نستطيع أن نقول أن جانبا من قدرة الإنسان يتمثل في الإحساس بمشاعره عند حدوثها. وبأتباع منطق علم الأعصاب يمكن أن نقول إذا كان غياب دائرة عصبية ما يؤدى إلى قصور في قدرة ما فإن القوة أو الضعف النسبي لهذه الدائرة العصبية سوف يؤدى إلى تفاوت في مستوى الكفاءة المرتبطة بهذه الدائرة العصبية. ويمكن أن نطبق هذا المبدأ على دور المنطقة أمام الفص الجبهي في تحقيق التناغم العاطفي فنقول أن بعض الأفراد أكثر قدرة من غيرهم على استشعار الخوف والبهجة وذلك لأسباب نيورولوجية، وهؤلاء يكونون أكثر وعيا بمشاعرهم. ويمكن أن نفسر الموهبة الخاصة بالاستبطال النفسي على هذا الأساس النيورولوجي، فبعض البشر أكثر تناغما واتصالا بالوسائط الرمزية أو اللغة الرمزية للعقل العاطفي، مثل الاستعارة، الشعر، الغناء، القصص الخيالي وكلها وسائط للغة القلب، وكذلك الأحلام والأساطير وكلها يتحكم فيها منطق العقل العاطفي.

فمن لديه تناغم مع لغة وصوت القلب أي لغة المشاعر والعواطف يستطيع تحديد وتوثيق هذه اللغة، مثل كتاب القصة وكتاب الأغنية والمعالجون النفسيون هذا التناغم الداخلي يجعلهم أكثر موهبة في تأكيد حكمة اللاشعور ويقصد بحكمة اللاشعور فهم المعنى الذي نستشعره من أحلامنا وخيالنا باعتبارها الرموز التي تجسد رغباتنا الدفينة. الوعي بالذات أساس للاستبصار النفسي وهي الخصيصة التي يسعى العلاج النفسي لتقويتها. إن أساس نموذج (هاوارد جاردنر) في الذكاء الشخصي هو فرويد الذي استطاع فك رموز أسرار الحياة النفسية، وكما أوضح (فرويد) فإن معظم الحياة العاطفية لا شعوري، فإن المشاعر التي تعتمل بداخلنا لا تصل إلى عتبة الشعور

في كثير من الأحيان وقد تحقق هذا الرأي عمليا في التجاوب التي أثبتت أن الإنسان يحب ويكره أشياءً أو أشخاصا لم يَرَها من قبل - أو لا يدرك أنه رآها - كل العواطف يمكن أن أو هي في الغالبية لا شعورية. إن البداية الفسيولوجية للعواطف تسبق وعي الإنسان بهذه العواطف مثال ذلك: حين يرى شخص يخاف من الثعابين صور الثعابين، فإن الخلايا الحسية على الجلد سوف تفرز العرق كتعبير عن القلق بالرغم أنهم لا يشعرون بأي خوف - ويبدأ إفراز العرق لدى هؤلاء حتى لو تم عرض صورة الثعابين بسرعة شديدة لا تسمح لهم بإدراك الصورة أو معرفة ما فيها، ناهيك عن أنهم يبدؤون الشعور بالقلق. ومع نمو هذه الاستثارة الانفعالية فإنها تزداد قوة إلى أن تدخل حيز الوعي. وهكذا فهناك مستويين من العاطفة، الشعوري واللاشعوري، في اللحظة التي تدخل فيها العاطفة حيز الوعي فإنها تكون قد سجلت في اللحاء الأمامي (القشرة الأمامية).

العواطف التي في مرحلة ما تحت العتبة الحسية للوعي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على إدراكنا وسلوكنا، حتى مع عدم علمنا بهذا التأثير . هذا مثال لزميل تعرض لموقف سيئ في الصباح، ومنذ ذلك الوقت وهو في نكد لا يحتمل أحد ولا يتقبل كلمة من أحد - وليس لديه وعي بحالته - وأكثر من ذلك أنه سوف يفاجأ إذا لفت أحد نظره إلى سلوكه وتوتره، ولكن حين يصبح التوتر في دائرة الوعي أي حين يتم تسجيله في القشرة - فإنه يستطيع أن يعيد تقييم الأمور ويستطيع أن يستبعد ذلك الشعور بالنكد الذي صاحبه منذ الصباح، وبالتالي تتغير حالته المزاجية ورؤيته للأشياء من حوله، وهكذا فإن الوعي بالذات العاطفي هو حجر الأساس في أحد المكونات الأساسية للذكاء العاطفي، وهي القدرة على أبعاد حالة مزاجية سيئة.

الانصياع للانفعالات العاصفة Passions slaves

الشعور بأنك سيد نفسك. أي أنك قادر على تحمل الانفعالات العاصفة التي تأتي بها الحياة وأنك لست عبدا لها. هذا الشعور بالسيادة احترمه الفلاسفة وعدّه فضيلة منذ (أفلاطون) هذا الشعور دالة على الكفاءة والذكاء في تناول أمور الحياة

أي تحقيق التوازن وليس القمع العاطفي فكل المشاعر لها قيمتها وأهميتها. ودون عاطفة تصبح الحياة راكدة ومملة ومقطوعة الصلة ومنعزلة عن ثراء الحياة وقد لاحظ أرسطو أن ما نسعى إليه هو العاطفة المناسبة appropriate مشاعر تناسب الموقف. إذا كانت العواطف خرساء فإنها تخلق الملل والتباعد. وإذا تجاوزت الحدود ولم تعد تخضع للتحكم وأصبحت حالة متطرفة وملحة فإنها تصبح حالة مرضية كما في حالات الاكتئاب والقلق والغضب والتهيج.

إن مراقبتنا لمشاعرنا السلبية هو مفتاح الصحة العاطفية. إن التطرف العاطفي الذي يصبغ بعنف وباستمرار الحياة العاطفية يؤدى لفقد الاتزان الشخصي تكتسب الحياة مذاقها من الحلو والمر ولا يمكن أن نظل على حالة واحدة حتى لو كانت إيجابية، ولكن لابد أن يتحقق التوازن في حسابات القلب، لابد أن تتوازن العواطف السالبة والموجبة بما يحقق بحسن الحال على الأقل هذا ما أثبتته الدراسات التي أجريت على فئات من الرجال والنساء يحملون beepers أجهزة نداء كالتي يحملها الأطباء تذكرهم في أوقات متفرقة عشوائيا أن يسجلوا مشاعرهم في هذه اللحظة. ليس لأن البشر يحتاجون إلى تجنب المشاعر السلبية ليشعروا بالرضا، ولكن لأن عدم الانتباه أو الالتفات للمشاعر العاصفة يجعلها تطغى على المشاعر الإيجابية. كثير ممن يمرون بخبرات الغضب والاكتئاب يمكن مع ذلك أن يشعروا بحسن الحال إذا كان لديهم ما يعوض هذه المشاعر ويعادلها من المشاعر السعيدة والأوقات الهنيئة.

وقد تبين من هذه الدراسات استقلال الذكاء العاطفي عن الذكاء الأكاديمي. فالعلاقة بين النجاح المدرسي أو نسبة الذكاء من ناحية والصحة العاطفية من ناحية أخرى ضعيفة أو منعدمة.

وكما أن في عقول البشر ما يشبه "الهمهمة" أفكار في خلفية التفكير هناك همهمة عاطفية دائمة - أطلب من أي شخص أن يعبر عن مشاعره في أي وقت من الليل أو النهار سوف يذكر أنه في حالة مزاجية معينة. ومن الطبيعي أن يكون شخصا واحدا لديه حالتين مزاجيتين مختلفتين في يومين متتالين، ولكن حين تكون هناك حالة مزاجية تكون هناك حالة مزاجية معتدلة على مدى الشهور والأسابيع فهي

تعكس مشاعر حسن الحال، معظم الناس لا يمرون بمشاعر عنيفة أو حادة ألا نادرا فمعظمنا يقع في المنطقة الرمادية لا أبيض ولا أسود مع استثناءات بسيطة.

إن الاهتمام بمشاعرنا مهمة أساسية في حياتنا فمعظم ما نقوم به خاصة في أوقات الفراغ يهدف إلى أن نحقق حالة مزاجية سعيدة - كل شيء بداية من قراءة قصة - مشاهدة التلفاز - القيام بنشاط ما - مصاحبة صديق كلها طرق نسعى من خلالها أن نحقق لأنفسنا الشعور بأننا في حالة أفضل. إن فن تهدئة النفس يعد مهارة أساسية في الحياة. بعض المحللين النفسيين يرون هذه المهارة كأهم الأدوات النفسية. وتشير هذه النظرية إلى أن الأطفال الأصحاء عاطفيا يتعلمون كيف يطمئنون ويهدءون أنفسهم، بأن يعاملوا أنفسهم كما يعاملهم الكبار، وبذلك يكونون أقل تعرضا لتقلبات المخ العاطفي.

كما رأينا أن تصميم المخ يفيد أن الإنسان يفقد سيطرته حين يواجه موقفا مثيرا للانفعال العنيف وهذا يعنى أنه يفقد التحكم في لحظة الانفعال، وكذلك في نوعية الانفعال أي كيف يعبر عن انفعاله. ولكن لديه بعض التحكم في استمرارية الانفعال.

وليست المشكلة في الانفعالات والعواطف اليومية سواء الحزن أو الاكتئاب أو القلق أو الغضب فهذه الحالات تمر وتنقضي مع الزمن والصبر - ولكن إذا كانت هذه الحالات من الشدة بحيث تتجاوز المعقول "المناسب" فقد تنقلب إلى حالات مرضية كالقلق المزمن، الغضب الجارف، الاكتئاب وكلها حالات تتطلب العلاج النفسي أو العقلي أو كلاهما.

في هذه الحالات يكون إدراك الفرد أن اضطرابه المزمن في وظائف المخ العاطفي (الانفعالي) يتطلب علاجا طبيا دوائيا، هذا الإدراك من جانب الفرد يعد دليلا على قدرته على التنظيم الذاتي العاطفي - أن ثلثي المصابين بذهان الهوس - الاكتئاب لا يتلقون علاجا طبيا وهو ما يحتاجونه فعلا - ففي حالة الهوس يشعر المريض بأنه في أحسن حال بالرغم من القرارات الخطأ التي يتخذها التي تدمر حياته وتعرضه لمواقف لا قبل بمواجهتها - في هذه الحالات الحادة يقدم العلاج الطبي الخدمات التي تساعد المريض على تدبر أمور حياته بشكل أفضل.

ولكن في الحالات المتوسطة التي تتضمن الحالات المزاجية السيئة فإن صاحبها يعالجها بأساليبه الشخصية وللأسف فإن الأساليب الشخصية لا تنجح في كثير من الحالات.

تشريح الغضب The anatomy of rage

أفرض أنك تقود سيارتك في الطريق الصحراوي وفجأة قطع سائق آخر الطريق أمامك بطريقة تعرضك للخطر، قد تسبه وتلعنه وتقول لنفسك كاد هذا المجنون أن يقتلني، سوف ألقنه درسا لا ينساه. هنا سوف تشعر أنك تشدد قبضتك على عجلة القيادة وأن كل جسمك يستعد للقتال وليس للهروب؟ أنت ترتعد - يسيل عرقك - يدق قلبك بشدة - تتقلص عضلاتك - أنه يستحق القتل وقد تأتي في نفس اللحظة سيارة من الخلف وتعطيك إشارة لتتخطاك وهنا يتعاظم غيظك، وتجد نفسك تكاد تنفجر. وعلى عكس تصاعد الغضب في هذا المثال، قد تتعاطف بصورة ما مع السائق الذي قطع الطريق أمامك فتقول قد يكون معه مريض في حالة حرجة سببت ارتباكه - أو قد يكون لم يراني..... الخ هذا التوجه يتيح لك بدائل في التفكير تهدئ الغضب ولا تصعده وهنا نتذكر تعبير (بنيامين فرانكل benjamin franklin لا يوجد غضب دون سبب، ولكن نادرا ما يكون السبب وجيها.

هناك عدة أنواع للغضب: قد تكون اللوزة amygdala هي السبب المباشر لشعور السائق بالغضب الشديد في المثال السابق، ولكن على الطرف الآخر من الدائرة الانفعالية emotional circuitry نجد أن قشرة المخ الحديثة قد تثير neo - cortex الغضب المحسوب كان تدبر للانتقام وأنت هادئ، وكذلك الغضب استجابة لظلم عظيم، أو لتعد شديد على الحق، مثل هذا الغضب له سبب وجيه - من بين المشاعر السلبية التي يريد الناس أن يتجنبوها يأتي الغضب على قمة هذه المشاعر السلبية - فقد وجدت tice أن الغضب يصعب ضبطه، فالحوار الداخلي الذي ينجم عن الغضب يغذى العقل ويملأه بالغضب - وعلى عكس الحزن فإن الغضب منشط بل ومهيج. ولذلك فكثير من الآراء ترى أن الغضب لا يمكن التحكم فيه وأن الإنسان عاجز عن ضبطه والبعض يضيف ويجب عدم التحكم فيه، بل ويجب التنفيس عنه. وهناك رؤية معاكسة ترى أن الغضب يمكن منعه كلية. إن القراءة المتأنية لبحوث الغضب ترفض هذين الرأيين حيث لا يوجد سند علمي يؤيدهما.

إن تطور مسار الأفكار التي تهيج الغضب هي ذاتها المفتاح الأساس لأهم وأقوى الأساليب لمواجهته. وذلك بإحباط الاتهامات والأفكار التي تشغل نار الغضب - فكلما انسقنا وراء الأحداث التي أثارت لدينا الغضب، وجدنا الأسباب الوجيهة التي تبرر غضبنا - هذه الأفكار هي وقود الغضب، أما رؤية الأحداث بصورة مختلفة فيؤدى إلى إخماد هذا الوقود وهذا ما تقدمه (تايس)، فإذا استطاع الإنسان أن يرى الموقف المثير للغضب في إطار مختلف أكثر إيجابية فإنه يستطيع التحكم في غضبه.

اندفاع الغضب "the rage "rush

قام (دولف زيلمان) dolf zillmann من جامعة (الباما) بتجارب متعدّدة عن الغضب ووجد أن السبب الرئيس وراء الغضب هو الشعور بالخطر. ولا يقصد بذلك أن الخطر ماديا صريحا، بل هو في معظم الأحوال إشارة رمزية على معنى التهديد لاحترام الذات والشعور بالمكانة. مثال ذلك المعاملة غير العادلة، وتوجيه الإهانات، الحرمان من تحقيق هدف، هذه بعض الصور المثيرة للشعور بالتهديد والخطر. وكلها تستثير الاندفاع اللمبي limbic surge بما له من آثار على المخ، واحد آثاره إفراز مادة الكاتكولامنيات catecholamines التي تولد طاقة نشاط تكفي للهجوم كما يحدث في الصراع (الهجوم - الهروب) وهذه الطاقة المندفعة تستمر لبضعة دقائق تؤهل الجسم خلالها للهروب أو الهجوم تبعا لتعليمات المخ العاطفي المستمدة من تقديره للخصم.

وفي الوقت نفسه هناك الإفراز أو الإثارة (اللوزية) amygdala - driven للجهاز العصبي الذي يخلق استعدادا قويا للفعل ويظل هذا الاستعداد لمدة أطول كثيرا من الطاقة التي يسببها إفراز مادة الكاتيكولامين. هذا التهيج العام الذي يشترك في إثارة الأدرينالين والقشرة المخية يمكن أن يستمر لساعات وأحيانا لأيام. هذا التهيج في القشرة المخية (اللحاء) cortical ممكن أن يظل ساعات بل أيام يظل المخ أثنائها في حالة استعداد للتهيج، وبالتالي يصبح أساسا تبنى عليه أي استجابات جديدة بسرعة شديدة. وبشكل عام فإن الحالة التي يخلفها الإفراز الأدرينالايني اللحائي adrenocortical تفسر لاستعداد البشر للغضب، إذا كانوا قد مروا بخبرة غضب سابقة. إن الضغوط والتوتر بكل أنواعه يخلق استثارة أدرينالية لحائية adrenocortical arousal وهو

يخفض العتبة لما يمكن أن يثير الغضب، فالشخص الذي مر بيوم صعب ـِ في العمل أكثر عرضة للغضب بعد عودته لمنزله: الأولاد يسببون ضوضاء، البيت غير منتظم........ الخ وهي أشياء قد لا تسبب غضبه في ظروف عادية.

لقد توصل (زيلمان) لهذه النتائج من تجارب طويلة عن الغضب مثال لها: أنه طلب من مساعدة أن يستفز أفراد التجربة المتطوعين بتوجيه بعض التعليقات الكاذبة عنهم - ثم يلي ذلك أن يشاهد أفراد التجربة فيلما سينمائيا مزعجا أو لطيفا - ويعقب مشاهد الفيلم أن يطلب المجرب منهم تقييم أداء المساعد وذلك للاسترشاد بتقييم في منحه وظيفة أم لا. لاحظ المجرب أن تقييم أفراد التجربة كان يتناسب مع نوع الفيلم الذي شاهدوه، حيث كان تقييم المجموعة التي شاهدت الفيلم المزعج أسوأ من تقييم المجموعة الأخرى.

غضب ينبني على غضب anger buids on anger

يقدم (زيلمان) تفسير لأحداث نراها تتكرر في الحياة اليومية منها ما نراه في محلات التسويق (سوبر ماركت) حين يتشبث طفل صغير في الثالثة أو الرابعة ببعض الحلوى أو بلعبة يريدها وأم لا تريد شرائها. يذكر (زيلمان) أنه رأى أما معها طفلين أحدهما في الثالثة والآخر في السنة الأولى من العمر، يجرى الأول ليتنقى شيئا من الرف ويصر على شرائه، الآم تصرخ أعد هذا الصندوق إلى مكانه والطفل يصر والآم صراخها - وفي هذه الأثناء تسقط الابنة الأصغر زجاجة اللبن من يدها فتتكسر وسيسل اللبن على الأرض - هنا تجن الآم وترفع أبنها من الأرض وتخطف علبة من يده، والطفل يصرخ والآم تصرخ، والصغير يصرخ.

يرى (زيلمان) أنه حين يكون الجسم على حافة الانفجار مثل حالة الآم في المثال السابق، ثم يحدث ما يستثير الانفعال سواء أكان الغضب أو القلق، فإن الانفعال الناجم يكون شديد الحدة - وبالتالي يتصاعد الغضب ويصل أقصاه لأنه سلسلة مترابطة من الاستثارة تسلم كل حلقة فيها للحلقة التالية مما يؤدى إلى تصاعد الغضب. إن كل فكرة غاضبة في هذه السلسلة تكون بمثابة المنشط أو المهيج للوزة amygdala - driven وبالتالي دفعات الكاتكولامينات surges of catecholamines وكلاهما يبنى على الاستثارة الهرمونية السابقة. وتأتى الاستثارة التالية قبل أن يختفي أثر الاستثارة السابقة - ويزيد الموقف سوءا بالتعرض لاستثارة جديدة، وكل

موجة غضب أعلى وأشد من سابقتها، وهكذا يتضخم مستوى الاستثارة الفسيولوجية للجسم، وكل فكرة غضب تكون أشد عنفا من سابقتها وتستثير أفكارا لاحقة أشد عنفا أيضاً. وهكذا فإن الغضب يبنى على الغضب ويشتعل المخ العاطفي، ولآن الغضب لا يتبع المنطق فمن السهل أن يتحول إلى عنف. عند هذه النقطة لا يستطيع الإنسان أن يستمع للعقل أو يسامح، وتدور كل الأفكار حول الانتقام بصرف النظر عن العواقب، هذه الحالة من الاستثارة يصاحبها شعور وهمي بالقوة يشجع العدوان - ولآن الإنسان في هذه الحالة لا يستمع للمنطق، فإن استجاباته في هذه المواقف تتسم بالبدائية والفجاجة وتتصاعد الاندفاعات والحفزات اللمبية limbic urge وتقوى مما يكسب السلوك بدائية وفجاجة كما سبق أن ذكرنا.

شفاء (بلسم) للغضب balm for anger

في ضوء هذا التحليل للغضب يقدم (زيلمان) طريقتين للتدخل، الطريق الأول للتغلب على الغضب أن نتوقف ونناقش الأفكار إلى تستثيره وتعمل على تصعيده إذا إنها الأساس في تفجر الغضب التي تزيده اشتعالا. الزمن هنا له دور حاسم. فكلما توقفنا في بداية سلسلة الغضب؛ كان التوقف فعالا. من تجارب (زيلمان) في هذا الصدد أنه أعد موقفا تجريبيا يقوم فيه مساعدة بتوجيه تعليقات تثير الغضب نحو مجموعة من الأفراد (عينة التجربة) وبعد ذلك طلب منهم تزكيته كشرط للحصول على عمل، فكان اتجاههم نحوه سلبيا تماما - وفي موقف تجريبي آخر بعد أن وجه المساعد التعليقات المثيرة للغضب دخلت القاعة مساعدة أخرى لتخبره أنه مطلوب للقيام بعمل ما، وفي أثناء خروجه من الغرفة يوجه لها تعليقا مثيرا للغضب أيضاً، ولكنها لا ترد عليه وبعد خروجه تخبر أفراد العينة أنه في موقف صعب حيث لديه مشكلة ما - بعد ذلك طلب منهم المجرب تقييم سلوكه أو تزكيته للحصول على وظيفة ما - في هذه الحالة لم يذكر أفراد العينة أي تعليقات سلبية كما حدث في الموقف التجريبي السابق.

مثل هذه المعلومات أتاحت الفرصة العينة أن يعيدوا تقديرهم للموقف كله - ولكن (زلمان) يذكر أن أفراد العينة كانوا في حالة غضب متوسطة الشدة - أما في حالة الغضب الشديد فلا أثر لهذه المعلومات حيث يحدث شلل أو (عجز معرفي) عجز عن التعقل cognitive incapacitation حيث يصبح الإنسان عاجزا عن التفكير السليم.

التهدئة cooling down

يذكر الكاتب أنه عندما كان في الثالثة عشر من عمره خرج من بيته في حالة غضب شديد وهو يقسم بألا يعود إلى هذا البيت أبدا - وأخذ يسير بين الحقول الخضراء وحوله سكون وجمال أشعره بالسكينة وإعادة إلى بيته، ومنذ ذلك الحين كلما غضب ذهب إلى حيث يجد السكينة.

إذا كنا نعدّ الغضب صورة من صور الاشتعال فإن تهدئته نوع من إطفائه أو تبريده وإطفاء الغضب هو السماح للجسم أن يستعيد حالته الفسيولوجية أو يهدئ حالته الفسيولوجية بأن يوجد في مكان لا يستثير مزيدا من الغضب، وبالتالي لا يستثير مزيدا من إفراز الأدرينالين، مثال في جدل أو نقاش قد - يبتعد الطرفان المختلفان لتهدئة الغضب أو تلطيف الموقف أو تبريده على عكس اشتعاله في حالة تصاعد الغضب واستمرار المواجهة بين الطرفين المتنازعين - وفي أثناء عملية التبريد يقمع الغاضب دائرة الأفكار العدائية التي تصعد الغضب بأن يبحث عما يشتت انتباهه. فقد وجد (زلمان) أن تشتيت الانتباه وسيلة فعالة في تعبير الحالة المزاجية، وذلك لسبب بسيط هو أنك لا تظل في حالة الغضب إذا كنت في صحبة طيبة أو تستمتع بوقتك، ولكن النقطة المهمة (مفتاح السر) أن تستطيع تهدئة الغضب، إلى الدرجة التي تسمح لك بقضاء وقت ممتع.

إن تحليل (زلمان) لأساليب تصاعد escalation الغضب أو تراجعه تشرح كثيرا من نتائج (تايس) عن الإستراتيجيات التي يستخدمها البشر للتخفيف من الغضب ومنها أن ينفرد الإنسان بنفسه في أثناء فترة تهدئة الغضب. فكثيرون يفضلون قيادة السيارة بمفردهم أو يذهبون للسير بمفردهم وهي إستراتيجية أكثر أمانا من القيادة، كما أن الكثيرين يلجأون لتمارين الاسترخاء. وهي تغير من فسيولوجيا الجسم من حالة الاستثارة الشديدة في الغضب إلى الاستثارة الهادئة في تمارين الاسترخاء. إذ إن تمارين الاسترخاء تبعد المخ عن مصدر الغضب. وكذلك التدريبات المنشطة وهي تساعد على تهدئة الغضب فبعد التنشيط الفسيولوجي في أثناء التدريبات يحتاج الجسم إلى العودة لمستوى منخفض من الاستثارة حين يتوقف عن التدريبات.

ولكن لا يمكن تحقيق التهدئة إذا ظل الفرد في تصعيد الأفكار المشحونة

بالغضب، فكل فكرة غاضبة تفجر مزيدا من الغضب وتستدعى أفكارا أشد إغضابا، ولذلك فإن قوة إستراتيجية التشتيت تكمن في إيقاف سلسلة الأفكار الغاضبة. في دراسة (تايس) لإستراتيجيات البشر في التعامل مع الغضب وجدت أن مصادر التشتيت الشائعة مشاهدة التلفاز أو الذهاب للسينما أو القراءة، وكلها تتدخل لتوقف سلسلة الأفكار الغاضبة المثيرة ولكن الإغراق في محايلة الذات بالتسوق وشراء أشياء جديدة أو بتناول الطعام ليس لها أثر كبير فيمكن في أثناء التسوق أو تناول الطعام أن تظل تفكر في مصدر الغضب.

ونضيف إلى هذه الإستراتيجيات ما ذكره (ريد فورد ويليامز redford williams طبيب نفسي من جامعة ديوك وكانت تجاربه على عينة من ذوى الدرجات المرتفعة في العدائية، والمعرضين للإصابة بأمراض القلب وكان هدفه تدريبهم على ضبط حالة التهيج والغضب بتنمية الوعي بالذات لديهم، بحيث ينتبهون للأفكار العدائية أو الساخرة فور أن ترد لديهم ويكتبوها. وطالما أنهم استطاعوا تحديدها وكتابتها فسوف يستطيعون مناقشتها وتحليلها. ويرى (زلمان) أن هذه الإستراتيجية تنجح في المراحل الأولى من الغضب وقبل أن يصبح عنيفا.

وهم التنفس عن الغضب the ventilation fallacy

مثال يومي نراه يتكرر في المرور أن يقف أمام السيارة شخص ما ينتظر أن يعبر - وسائق لا يستطيع الصبر أو الانتظار ويريد أن يستأنف السير لأن الإشارة فتحت. يطلب السائق ممن أمامه أن يتحرك، تكون الإجابة صراخ وسب في وجه السائق وهذا بدوره يدير السيارة ليفزع الرجل فيبتعد وهو يسب ويلعن، والسائق بدوره يسب ويلعن. فهو يرى أن الإنسان عليه ألا يقبل السباب بل يجب أن يرد عليه بأشد منه حتى يشعر بالراحة - وهذا هو تفريغ شحنة الغضب catharsis.

يرى البعض أن تفريغ شحنة الغضب أحد إستراتيجيات التخفف من الغضب، فهناك قول شائع أن هذا التفريغ يشعر الإنسان بأنه أحسن حالا، ولكن نتائج (زيلمان) تشير إلى أن هناك رأى يخالف هذا الرأي الشائع. فقد أشارت نتائج بعض البحوث إلى أن تفريغ شحنة الغضب لا تؤدى لتهدئته حتى لو صاحبه شعورا بالرضا أو الراحة. صحيح أن هناك حالات خاصة يجدي فيها تفريغ الغضب وذلك حين توجه

الغضب لمصدر الغضب فعلا وحين تصطبغ بالحكمة أي تلتزم بالمنطق، وحين تتبع من حق مقابل ظلم، أو حين تتسبب في تأنيب مناسب للطرف الآخر مما يجعله يعدل عن سلوك أو تصرف خطأ - ولكن نظرا لطبيعة الغضب وعدم قابليته للتحكم والضبط فإن هذه الإستراتيجية يمكن النصح بها ولكن يصعب تنفيذها.

وجدت (تايس) أن تفريغ شحنة الغضب من أسوأ إستراتيجيات التهدئة، فالانفجار في الغضب يؤدى إلى تهيج الوظائف العاطفية في المخ، بما يجعل الإنسان أشد شعورا بالغضب وليس بالسكينة. كما وجدت (تايس) أنه نتيجة لتوجيه الغاضب غضبه إلى المصدر الذي أثاره فإن الموقف يمتد ويطول والأفضل أن يهدأ الغضب أولاً، ثم تتم المواجهة بأسلوب بناء وتوكيدي بهدف تصفية الموقف. وكما يقول (شوجيام ترونيجبا) chogyam trungpa وهو معلم من التبت حين سأله أحد تلاميذه كيف أتصرف حيال الغضب قال، لا تقمع الغضب ولكن لا تنساق ورائه.

تهدئة القلق

تحتاج السيارة إلى إصلاح عاجل...... يجب أن أذهب للميكانيكي لإصلاحها ولكنها ستتكلف كثيرا...... قطع غيار - ضياع الوقت...... المخ ليس لدى مدخرات إلا لمصاريف مدرسة ابني...... وكيف أدفع مصاريف مدرسته الباهظة...... الأسبوع الماضي كانت نتيجته سيئة...... لو استمر في هذا المستوى سوف يحصل على مجموع لا يؤهله شيء...... صوت العربية فظيع.

يدخل العقل القلق المهموم نفسه في دوامات من السلبيات تسلم كل واحدة منها للأخرى. إن الهم worry هو بذرة القلق - الاهتمام أو الهم في ذاته ليس سلبيا، إذا ترتب عليه مواجهة إيجابية تنتهي بحل للمشكلة المثيرة للهم - الهم هو احتمال أو توقيع خطر ما وهو ضروري للحياة والنمو. فحين يستثير الخوف المخ العاطفي، فإن القلق الناجم يتركز حول التهديد القائم دافعا العقل للانشغال الكامل به ومتجاهلا أي شيء آخر في ذلك الوقت. فالمهم هو سيناريو لشيء يمكن أن يحدث وكيفية منع حدوثه أو مواجهته، فالمهم أو الاهتمام هو التوصل لحلول إيجابية للمخاطر التي يمكن أن تحدث ولكن قبل حدوثها.

تنشأ المشكلات حين يتكرر الشعور بالهم ويصبح مزمنا، فيسير في دوائر دون أن يصل لحلول إيجابية - التحليل الدقيق لحالات الهم المزمنة تشير إلى أنها تتصف بكل مقومات السطو العاطفي emotional hijacking فالهم لا يأتي من مصدر محدد ولا يمكن السيطرة عليه ويولد قلقا دائما، ولا يخضع ولا يقبل أي منطق، ويسجن صاحبه في رؤية جامدة للموضوع المثير للهم، وحين تستمر حلقة الهم وتشتد، فإنها تؤدى إلى اضطرابات عصبية مثل اضطرابات القلق، الخوف، القهر والوسواس، نوبات الفزع. في كل حالة من هذه الحالات يأخذ الهم صورة خاصة فيتركز في الخواف على موقف ما، وفي الوسواس يتركز في منع وقوع مصيبة ما، أما في نوبات الفزع فيتركز في الخوف من الموت أو الخوف من نوبات الفزع نفسها.

يجمع هذه الحالات أساس مشترك هو انطلاق وتفاقم الهم. مثال ذلك - حالة سيدة تعالج من الوسواس القهري حيث تعانى من طقوس يستغرق القيام بها معظم ساعات النهار، من استحمام متكرر، إلى غسل الأيدي، إلى تطهير أي مقعد تجلس عليه، إلى الامتناع عن لمس الأطفال..... الخ كل هذه الطقوس نابعة من الخوف من الجراثيم فهي في خوف دائم من الإصابة بمرض يتسبب في موتها.

ذكرت سيدة تعالج من الإصابة بقلق هائم وهي حالة يعانى فيها المريض من شعور دائم بالهم التعليق الآتي على حالتها: أنا أريد أن أعرف حقيقة حالتي لأنني إذا لم أعرف هذه الحقيقة وإذا لم يتم شفائي فلن أكون سعيدة أبدا.

هذه السيدة لديها شعور بالقلق نحو شعورها بالقلق وهي ترى أن شعورها بالقلق سوف يفقدها السعادة في حياتها بشكل مطلق أي سوف يفقدها السعادة في حياتها بشكل مطلق أي سوف تتحول الحالة لمأساة. وهي مأساة تستحق القلق فعلا. وهذا التعليق يمثل بدقة تطور حالات الهم، حيث يبدأ الهم بفكرة ما يقولها الشخص لنفسه ثم تقفز الأفكار في ذهنه حتى تصل به إلى توقع وقوع مأساة ما. مشكلة الهم أنه يعبر عن نفسه بالكلمات وليس بالصورة وهي أحد مشكلات التحكم فيه.

قام (بوركوفيك barkovec) وزملاؤه بدراسة الهم بحوثهم في علاج الأرق من خلال هذه الدراسة قدم رؤية للهم باعتباره المكون المعرفي للقلق فالقلق له شقان أو صورتان الصورة المعرفية أو أفكار الهم (الهموم) والصورة الجسمية أو الأعراض

الفسيولوجية مثل تصبب العرق، سرعة دقات القلب، توتر العضلات. وقد رأى (بوركوفيك) أن مرضى الأرق لا يعانون من الأعراض الفسيولوجية وإنما يعانون من الهموم والأفكار التي تقتحم تفكيرهم. ولديهم هم مزمن ولا يستطيعون مقاومته مهما غالبهم النعاس، الشيء الوحيد الذي ساعدهم على النوم هو دفع عقولهم بعيدا عن الأفكار المثيرة للهم، وذلك بالتركيز على الأحاسيس الناجمة من تدريبات الاسترخاء. باختصار يمكن استبعاد الهم بتحويل الانتباه إلى شيء آخر. ولكن معظم من يعانى الهم لا يستطيع ذلك، ويفسر (بوركوفيك) ذلك بأن الهم يعود بنتائج إيجابية بصورة ما على صاحبه مما يدعمه - هناك جانب إيجابي في حمل الهم - فالهم هو مواجهة تهديدات بالخطر محتملة الحدوث - وهذه المواجهة هي وظيفة حمل الهم - إذا نجح. هو التدريب على تلك المخاطر والتفكير في وسائل للتغلب عليها ولكن الهم لا ينجح بهذه الصورة - فالحلول الجديدة، والرؤية المتجددة للمشكلات لا تأتى للهم، وخاصة الهم المزمن فبدلا من أن يأتي بحل جديد لهذه المشكلات المحتملة الحدوث يركز صاحب الهم على الخطر نفسه، فيلقى بنفسه في الأحداث السيئة المترتبة على وقوع ذلك الخطر من يعانون من الهم المزمن يحملون هم أشياء كثيرة معظمها لن يحدث فهم يرون الخطر في كل شيء في الحياة.

لماذا يصبح الهم وكأنه إدمان؟ يرى (بوركوفيك) أن الهم يدعم نفسه كما تدعم الخزعبلات أو الأفكار السحرية. إذا إن الناس تحمل هم أشياء لا تحدث في الغالبية مثل موت عزيز في حادث طائرة - الإفلاس... الخ. هذه الأفكار لها قيمة سحرية لدى المخ اللمبي البدائي - فهي مثل التعويذة التي تبعد شرا محتمل الحدوث - أن الهم له قيمة نفسية لدى من يعانون منه فهو يبعد عنهم المخاطر التي ترتبط به.

وظيفة (عمل) الهم The Work Of Worrying

مثال للهم سيدة فقدت عملها لظروف لا دخل لها فيها، ولا تستطيع أن تجد عملا مناسبا - وبرغم اقتصادها في الإنفاق إلا أنها تعانى من مشكلات مالية، ولكي تحصل على المال عليها أن تغرق نفسها في عمل لا تحبه. وصاحب ذلك عجزها عن دفع التأمين الصحي فأصبحت دون تأمين صحي، وهذا ما أصابها بشعور بالغم، ووجدت نفسها في حالة خوف شديد على صحتها. بدت على هذه السيدة في الآونة

الأخيرة أعراضا مرضية فهي تعانى من صداع متكرر، تفسره دائما بأنه ورم في المخ كما أنها أصبحت تمشى لكي لا تتعرض لحوادث الطرق إذ كانت ترى نفسها في حادث سيارة كلما همت بقيادة سيارتها أنها في حالة هم دائم وكأنها أدمنت الهم.

اكتشفت (بوركوفيك) فائدة للهم لم تكن ظاهرة - حيث ينغمس المهموم في أفكاره فإنه لا ينتبه لأعراض القلق التي تثيرها هذه الأفكار كسرعة ضربات القلب، وتدفق العرق، اضطراب الجسم بشكل عام وكلما تطورت الأفكار والهموم فإنها تقمع إلى حد ما مشاعر القلق ويمكن أن نعبر عن ذلك في التسلسل الآتي: يلاحظ المهموم شيئا يستدعى لديه صورة معينة عن المخاطر والتهديدات التي يحتمل وقوعها له، وهذه المصائب بدورها تستدعى حالات من القلق وهنا يستغرق المهموم في سلسلة من الأفكار المثيرة لمزيد من المشقة النفسية وكل فكرة تفتح هما جديدا، ويتركز انتباه المهموم على هذه السلسلة من الأفكار مما يبعده عن الموقف الأصلي الذي أثار القلق وإذا إن الصور تثير القلق بدرجة أكبر كثيرا من الأفكار فإن الاستغراق في الأفكار المثيرة للهم يساعد على استبعاد الصور الممثلة للمأساة الأولى وبالتالي تخفف من حدة القلق بمعنى أن الهم يدعم لأنه يعفى الإنسان جزئيا من القلق.

الهم المزمن يعوق صاحبه لأنه يرتبط بأفكار جامدة لا تتغير، وهو ليس سعيا لحل المشكلة موضوع الهم. هذا التكرار الجامد للأفكار أو الهموم ليس على المستوى النفسي فقط، وإنما على المستوى العصبي أيضاً حيث القشرة المخية، وهو قصور في قدرة المخ العاطفي على الاستجابة بمرونة للمواقف أو الظروف المتغيرة. وباختصار فإن الهم المزمن له دور ما في تخفيف بعض القلق ولكنه لا يحل أي مشكلة.

من المؤكد أن هناك شيئا لا يستطيع المهموم عمله، أن يتوقف عن حمل الهم وهي النصيحة التي نسمعها كثيرا لا تحمل الهم واستمتع بحياتك إذا إن الهم المزمن يرتبط بعدم كفاءة Amygdala اللوزة فإن الهم يفرض نفسه فإذا استقر في العقل، فإنه يثبت وقد اكتشفت (بوركوفيك) بعد تجارب متعدّدة بعض الخطوات البسيطة التي تساعد أشد المرضى معاناة على مقاومة الهم.

الخطوة الأولى في عالج الهم الوعي بالذات، أي إدراك المهموم بأفكار الهم في بداية تكونها بقدر الإمكان والوضع الأمثل حين تستثير صورة ما حالة الهم - القلق.

فقد قام (بوركوفيك) بتدريب من يعانون من الهم على ملاحظة الأشياء التي تستثير لديهم القلق وبخاصة المواقف التي تستثير لديهم القلق وكذلك الأفكار أو التصورات التي تثير لديهم أفكار الهم (الهموم)، وملاحظة الأحاسيس الجسمية المصاحبة للقلق. ومع التدريب يستطيع الفرد أن يحدد الهم في بداية تكونه ويحدد القلق في بداية تكونه. وقد تعلمت المجموعة التي كانت تعانى من الهم تدريبات الاسترخاء لكي يستخدمونها عند بداية الشعور بأفكار الهم - إلى جانب أنهم كانوا يتدربون يوميا على تدريبات الاسترخاء حتى يستطيعوا توظيفها فور الحاجة إليها عند بداية الشعور بالهم.

إن تدريبات الاسترخاء لا تعالج الهم في حد ذاتها، فالمهموم عليه أن يتحدى أفكار الهم التي يعانيها بشكل قلق، فإذا فشل في ذلك فسوف تتصاعد دوامة الهم والقلق، ولذلك فلابد من مواجهة نقدية للأفكار والافتراضات المتضمنة في الهم من خلال توجيه الفرد الأسئلة الآتية لنفسه:

هل هناك احتمال حقيقي أن هذا الحدث الفظيع سوف يحدث فعلا؟

هل حقيقي لا توجد إلا طريقة واحدة لتمنع حدوثه؟

هل هناك خطوات إيجابية يمكن اتخاذها؟

هل هذه الأفكار المثيرة للقلق تساعد في مواجهة الموقف؟

هل الاستمرار في ترديد هذه الأفكار القلقة مرارا وتكرارا يساعدني؟

هذا الجمع بين التدبر أو التفكير والشك الصحي في قيمة الهم يساعد في كبح العصبية وراء حالة القلق البسيطة. إن توجيه الفرد هذه الأسئلة لنفسه بإيجابية قد يؤدى إلى كف النشاط اللمبي المصاحب للهم وفي الوقت نفسه يحدث حالة من الاسترخاء لمواجهة مثيرات القلق التي يرسلها المخ العاطفي في الجسم (الأعراض الجسمية للقلق).

ويشير (بوركوفيك) أن هذه الإستراتيجيات تخلق نشاطا عقليا يتعارض مع أفكار الهم. إذا سمحنا لأفكار الهم أن تتكرر مرات ومرات دون مواجهتها فإنها

تكتسب قوة توحي لصاحبها بأنها صحيحة، ولذلك فمقاومتها بما يعادلها من قوة نافذة يتيح لصاحب الهم أن يعيد رؤيته في أفكاره ولا يقبلها قبولا ساذجا على أنها حقائق - وقد ساعدت هذه الإستراتيجية في تخفف الكثيرين من الهم حتى من كانوا تحت العلاج السيكاتري.

ومن ناحية أخرى فإن من الحكمة أن يبدأ الذين تطورت حالاتهم بشكل شديد وتحولت إلى خواف، أو حواز أو فزع بالعلاج الطبي لكسر دائرة المرض، ثم العلاج النفسي لضمان عدم انتكاسهم عندما يتوقف العلاج الطبي.

إدارة (الكآبة - الغم) الملانخوليا manging melancholy

الغم من أكثر الحالات العاطفية التي يبذل الإنسان كل الجهد ليتجنبها - وقد وجدت (تايس) أن البشر يخترعون أساليب متجددة ليتجنبوا نوبات الحزن.

ونحن لا نقصد تجنب كل أنواع الحزن فالحزن في بعض صورة طبيعي بل ومطلوب. إن الحزن الذي يجلبه الفقد له آثاره، فهو يصرف اهتمامنا عن أشياء متنوعة ومتعدّدة، فنركز انتباهنا على ما فقدناه، ولذلك فهو يضعف عزائمنا وطاقتنا عن بذل جهود جديدة على الأقل في أثناء الحزن. باختصار فإن الحزن يفرض نوع من التأمل والبعد عن صخب الحياة اليومية، من خلال ذلك يعيش الإنسان حالة الحزن كي تتناسب مع مرتبات الفقد وتسمح للحياة أن تستمر.

الشعور بالفقد قد يفيد الإنسان ولكن الاكتئاب فهو غير مفيد. حفكما يذكر (ويليام ستايرون) william styron أن هناك أَوْجُهاً سيئة للاكتئاب منها كراهية الذات - الشعور بعدم القيمة - الكآبة الدائمة - الشعور بالاغتراب، إلى جانب القلق الخانق، أما الجوانب المعرفية كالشعور باختلاط الأمور وعدم وضوحها، عدم القدرة على التركيز، وتداخل الخبرات في الذاكرة، وفي الحالات المتقدمة يحدث اختلال في التفكير حيث يشعر المكتئب بأن عمليات التفكير لديه اكتسحتها موجة عاتبة جعلته غير قادر على استشعار السعادة أو الرضا عن أي شيء في الحياة. أما الآثار الفيزيقية فتتمثل في عدم القدرة على النوم، وشعور بفتور الهمة وكأنه الحي الميت، إلى جانب الشعور بالتململ وعدم الاستقرار ويصاحب الاكتئاب فقد الشعور

بالاستمتاع بأي سيئ. كالاستمتاع بالطعام حيث يفقد القدرة على التذوق، أو الاستمتاع بالحياة فيفقد من يعانى من الغم الأمل في أي شيء مما يجعله يفكر في الانتحار.

في هذه الحالة من الاكتئاب تتوقف الحياة وتفقد معناها في هذه الحالات العنيفة لا شيء يجدي ولا العلاج الطبي وإنما قد يساعد مرور الزمن والإقامة في مصحة. ولكن بالنسبة لمعظم البشر وخاصة دوى الأعراض الأقل حدة فإن العلاج النفسي وكذلك الطبي يكون له تأثير جيد وهناك أنواع متعدّدة من العلاج بالعقاقير تفيد في حالة الاكتئاب.

سوف نذكرها هنا على النموذج الشائع (نسبيا) من الحزن الذي يقرب في حده الأقصى من الحالات المرضية ولكنه ليس مرضا (ويمكن أن نعدّها حالة الاكتئاب لم تصل بعد للمرض) وهي الحالة التي يستطيع الإنسان أن يواجهها بنفسه إذا كانت لديه المقومات الداخلية - وللأسف فإن بعض الإستراتيجيات التي يلجأ إليها الناس يمكن أن تعود بآثار سلبية على صاحبها فيصبح في حالة أسوأ - أحد هذه الإستراتيجيات تفضيل الوحدة، وهو تفضيل يصاحب الشعور بالحزن مما يضيف إلى الحزن شعورا بالوحدة والعزلة. وهذا يفسر ما ذكرته (تايس) من أن أفضل إستراتيجية لمواجهة الاكتئاب هي الوجود مع الآخرين أو تنشيط الحياة الاجتماعية، بالاشتراك في أنشطة جماعية مع الأسرة أو الأصدقاء وهذه الإستراتيجية تفيد إذا كانت تبعد العقل عن مصدر الحزن ولكنها تؤدى لنتيجة عكسية وتزيد حالة الاكتئاب إذا كان وجود المكتئب مع الآخرين يجعله يندب حظه ويستدعى الأسباب وراء اكتئابه.

إن أحد محددات استمرار الاكتئاب أو انقشاعه ترجع لقدرة الإنسان على التأمل والتدبر. فإن الانشغال أو حملان هم ما يثير الاكتئاب يضاعفه. في حالة الاكتئاب يأخذ الهم أشكالا متعدّدة كلها تركز على مشاعر الاكتئاب في ذاتها، كم أشعر بالتعب، ولا طاقة ولا دافع لدى العمل أي سيئ، لا أستطيع إنجاز شيء، وبطبيعة الحال لا يصاحب هذه الشكوى أو الهموم أي سلوك أو إجراء إيجابي لمواجهتها عليها. ومن الهموم الشائعة اعتزال الفرد الآخرين وتفكيره في الآلام النفسية التي يعانيها وقلقه وخوفه من نفوز الأهل والأصدقاء منه لأنه مكتئب، وتوجسه من تزايد أعراض الاكتئاب كالعجز عن النوم.

وقد يعلل بعض المكتئبين هذا التفكير الاجترازي بدعوى أنهم يحاولون فهم أنفسهم بصورة أفضل والواقع أنهم يؤكدون مشاعر الحزن لديهم دون اتخاذ أي خطوات نحو تحسين حالتهم العاطفية. ولذلك قد يفيد في علاج المكتئبين التركيز على معرفة أسباب الاكتئاب فقد يؤدى تأمل هذه الأسباب إلى الاستبصار وبالتالي اتخاذ بعض الإجراءات أو القرارات لمواجهة أسباب الاكتئاب - إذ إن الاستغراق في الحزن يزيد الموقف سوءاً.

وقد يزيد اجتراز الهم من قوة الاكتئاب لأنه يخلق مناخا مثيرا في ذاته للاكتئاب وقد أعطت (نولن هوكسما) nolen - hoeksma من جامعة ستانفورد مثالا (لحاة) مندوبة تأمين مصابة بالاكتئاب - حيث كانت تقضى الساعات تفكر في أصابتها بالاكتئاب وفي أثناء ذلك لا تجيب عن مكالمات هاتفية مهمة بالنسبة لعملها، وترتب على ذلك أن أنخفض أدائها للوظيفة مما أكد إحساسها بالاكتئاب - إذا استطاعت هذه السيدة أن تستجيب للاكتئاب يتركز الانتباه على شيء إيجابي فإنها تنجح في تشتيت الانتباه عن الاكتئاب.

ففي الحالة المذكورة إذا ركزت انتباهها على مكالمات العمل فإنها تشتت انتباهها في الوقت نفسه عن الاكتئاب، وقد يؤدى انشغالها في العمل والنجاح إلى شعور بالرضا والثقة بالنفس مما يخفف حالة الاكتئاب إلى حد ما.

وقد وجدت (نولوهوكسما) أن الإناث أكثر من الذكور في اجترار الهم عند الإصابة بالاكتئاب وهذا (بديفسر) ولو جزئيا ارتفاع نسبة الإناث بالمقارنة بالذكور في الإصابة بالاكتئاب حتى أنهم يمثلون الضعف. ومن المؤكد أن هناك عوامل أخرى، فالإناث أكثر إفصاحا عن مشاعر الكدر والغم من الذكور وقد يكون لديهن ما يثير الكدر والغم مما لدى الذكور. من ناحية أخرى فإن الذكور يتجهون لتعاطى الكحوليات هربا من الاكتئاب وهذا يفسر ارتفاع نسبة المتعاطين من الذكور فتصل إلى ضعف الإناث.

هناك إستراتيجيتان فعالتان في مواجهة الاكتئاب - الأولى أن يتعلم المكتئب أن يتحدى أفكاره الاكتئابية، أن يشكك في قيمتها لنفسه، ويفكر بالتالي في بدائل إيجابية. والثانية أن يضع لنفسه جدولا يلتزم به يتضمن أنشطة سارة تشتت انتباهه عن الاكتئاب.

أحد أسباب نجاح إستراتيجية تشتيت الانتباه أن الأفكار الاكتئابية أتوماتيكية، فهي تقتحم العقل دون استئذان. حتى لو حاول المكتئب قمع أفكاره الاكتئابية فهو لا يستطيع أن يأتي ببدائل أفضل - فإذا بدأت الأفكار الاكتئابية فإنها تكتسح أي أفكار أخرى إذ إنها تكتسب تأثيرا مغناطيسيا على التفكير مثال لذلك حين طلب من مجموعة من المكتئبين تكوين ست جمل من بين مجموعة كبيرة من الكلمات المختلطة فكانت الجمل التي أختارها كلها ذات مضمون اكتئابي: المستقبل يبدو مظلما، بدلا من اختيار المستقبل يبدو مشرقا ويسيطر الاكتئاب حتى على اختيار المكتئب لبدائل أخرى يشتت بها انتباهه، فقد أشار (ريشارد وينزلاف) richard wenzlaff من جامعة تكساس إلى أن الاكتئابي يختار قصة حزينة أو فيلم حزين ليسرى عن نفسه مما يعيده لحالته الاكتئابية. ولذلك فلابد من تدريب الاكتئابي على بذل الجهد من أجل اختيار أنشطة سارة.

كيف نحسن الحال المزاجية mood- lifters

يعرض الكاتب نموذجا لأحد تجارب (وينزلاف) wenzlaff وفيها يقدم الباحث لأفراد العينة موقفا مثيرا للحزن بهدف دراسة مدى تنوع الاستجابات له بتنوع حالة الاكتئاب أو القابلية للإصابة به. قدم الباحث الموقف التالي كمثير للحزن.

(تصور أنك تقود سيارتك في طريق ضيق وفجأة يظهر أوتوبيس رحلات فيه أطفال في مرحلة ما قبل المدرسة في طريقهم لنادى السباحة القريب تحاول تفادى الحافلة بكل الحيل التي تعرفها ثم تنقضي لحظة لا تعرف فيها ماذا حدث وفجأة تسمع صياح الأطفال - تنزل من سيارتك مسرعا وتتجه للأوتوبيس لتجد الأطفال في حالة فزع وتجد واحدا منهم على أرض الحافلة دون حركة. تملؤك مشاعر الحزن والألم حيال هذه المأساة) - استخدم الباحث مثل هذا السيناريو ليثير الألم لدى أفراد البحث - طلب الباحث من المتطوعين كتابة ما يرد على أذهانهم، حاول المتطوعين المشتركون في البحث استبعاد هذه القصة من أذهانهم في أثناء قيامهم بتسجيل الأفكار التي ترد على أذهانهم واستغرق ذلك 9 دقائق - طلب منهم الباحث أن يضعوا علامة كلما ورد المشهد المؤثر على أذهانهم في أثناء عملية التسجيل - فوجد أن تفكير أفراد البحث في المشهد المؤثر أخذ يتباعد مع الزمن كما يبدو من العلامات

التي وضعوها، أما الاكتئابيون فكان المشهد المؤثر يقتحم أفكارهم بصورة أكبر مع الزمن، إلى جانب أنهم كانوا يشيرون إليه في أثناء كتابتهم في أشياء لا تتصل به بشكل مباشر.

وأكثر من ذلك فإن من لديهم قابلية للإصابة بالاكتئاب كانوا يستخدمون أفكارا مثيرة للألم ليشتتوا أنفسهم عن المشهد المؤثر - وكما يرى (وينزلاف) أن تداعى الأفكار يتأثر بالحالة المزاجية أكثر مما يتأثر بمحتوى الأفكار فالأفكار المؤلمة تأتى لمن يعانون من حالة مزاجية سيئة، والمكتئبون يخلقون علاقة قوية تربط بين الأفكار المؤلمة. ولذلك ففي الحالة المزاجية السيئة يكون من الصعب قمع الأفكار المؤلمة. والخلاصة أن المفارقة الغريبة أن الاكتئابي يستدعى أفكارا مؤلمة ليشتت انتباهه عن أفكار مؤلمة أيضاً أو كلاهما يحرك المشاعر السلبية.

ترى بعض النظريات أن البكاء قد يكون وسيلة طبيعية لتخفيض المعدل الكيميائي المرتبطة بالتأزم (بالكرب) distress في المخ - وقد يؤدى البكاء إلى كسر حدة الحزن في بعض الحالات ولكن قد يؤدى إلى عكس ذلك في أحيان أخرى. الفكرة الشائعة أن البكاء يخفف الألم فكرة مضللة فالبكاء الذي يدعم اجترار الألم يطيل الشعور بالبؤس - على حين أن تشتيت الانتباه يقطع حلقة التفكير الحزين - وهذا يفسر أن العلاج بالصدمات الكهربائية فعال في أشد حالات الاكتئاب لأنه يسبب نسيان الذكريات قصيرة المدى. فيشعر المرضى بالتحسن لأنهم لا يتذكروا سبب الاكتئاب. ونعود (لتايس) فنجدها تذكر أن كثيرا من المصابين بالاكتئاب ذكروا لها أنهم يلجؤون لمشاهدة التلفاز أو القراءة أو حل الألغاز أو ألعاب الفيديو أو النوم أو أحلام اليقظة....... الخ ليشتتوا انتباههم عن الاكتئاب ويضيف (وينزلاف) أن أكثر مشتتات الانتباه هي تلك التي تغير الحالة المزاجية مثل الألعاب المثيرة، فيلم فكاهي، كتاب مشرح ويجب أن ننبه إلى أن بعض مشتتات الانتباه قد تتسبب في مزيد من الاكتئاب، فقد أشارت بعض نتائج الدراسات التي أجريت على مشاهدة التلفاز لمدة طويلة إلى زيادة الإحساس بالاكتئاب بعد المشاهدة.

وقد وجدت (تايس) أن التدريبات الرياضية التي تصاحبها الموسيقا aero-bic تساعد في حالات الاكتئاب البسيطة - ولكنها تساعد الأشخاص الذين لا يمارسونها

عادة - أما الذين يمارسونها فقد تؤدى لتأثير معاكس. التدريبات الرياضية يكون لها أثر مفيد لأنها تغير الحالة الجسمية التي يسببها الاكتئاب - فالاكتئاب يؤدى إلى حالة من الخمول والتدريبات تساعد على تحقيق حالة من الإثارة.

ومن المنطلق نفسه نجد أن تدريبات الاسترخاء تفيد في حالات القلق، فالقلق يضع الجسم في حالة إثارة وتهيج، والاسترخاء يغير هذه الحالة إلى حالة تهدئة ولذلك فالاسترخاء يناسب القلق ولا يناسب الاكتئاب لأن الأول يجعل الجسم في حالة إثارة والثاني يجعله في حالة خمول. وكلاهما - الاسترخاء والاستثارة - يفيد لأنه يغير حالة نشاط المخ المصاحبة لحالة المزاجية سواء في القلق أو الاكتئاب.

إن "الفرفشة" وهو مفهوم شعبي يشير إلى خروج الإنسان من الحالات المزاجية السيئة وذلك بطرق متعدّدة تبدأ بحمام ساخن، تناول طعام مفضل، الاستماع لموسيقا أو مطرب مفضل، شراء شيء جديد والتسويق بالنسبة للنساء وسيلة شائعة للخروج من المزاج السيئ. وقد وجدت (تايس) أن نسبة السيدات اللاتي يلجأن لتناول الطعام المفضل درا للمزاج السيئ ثلاث أضعاف الرجال، وأن الرجال الذين يتعاطون الشراب للهدف نفسه خمسة أضعاف النساء - والمشكلة في تناول الطعام أو الشراب لتغيير الحالة المزاجية أن له أثارا سلبية فالإفراط في الطعام يؤدى للشعور بالندم، والإفراط في الشراب له تأثير على الجهاز العصبي المركزي؛ إذ يزيد من الإحساس بالاكتئاب.

من الإستراتيجيات الناجحة الإيجابية في تحسين الحالة المزاجية تحقيق نجاح مهما كان بسيطا، مثل القيام بعمل مؤجل وإن كان بسيطا، القيام بزيارة مؤجلة، إرسال خطاب مؤجل..... الخ كذلك الاهتمام الشخصي. الاهتمام بالملبس والمظهر، العناية الشخصية بالجسم والشعر..... الخ.

ومن أهم المداخل وأكثرها كفاءة في مقاومة الاكتئاب، رؤية الأشياء بشكل جديد ومختلف رؤية الشيء في إطار جديد cognitive reframing. فمن الطبيعي عند فقد أو إنهاء علاقة ودودة أن يحزن الإنسان وقد يقودنا هذا الحزن إلى أفكار حول الشفقة على الذات ومنها: سوف أعيش بقية عمري وحيدا، وهذه الأفكار تضخم الشعور بالفقد واليأس. ولكن إعادة النظر للعلاقة المنتهية وتحليلها سوف ينتهي بإدراك أنها لم تكن علاقة مثالية، ولم تكن خالية من السلبيات وهذا يغير

إدراكنا للعلاقة وبالتالي للفقد والحزن أيضاً. إن إعادة إدراك الإنسان للموقف المثير للحزن بمثابة المضاد الحيوي الذي يساعده على مقاومة الأعراض والآثار السلبية للحزن.

وعند استخدام هذه الإستراتيجية مع مجموعة من مرضى السرطان باستدعاء حالات مرضى آخرين أكثر معاناة لاحظ الباحث تحسنا في حالتهم المزاجية، فقد أصبحوا أكثر تقبلا ورضا وأكثر احتمالا لها على الأقل فأنا أستطيع الذهاب إلى العمل أما المرضى الذين كانوا يقارنون أنفسهم بالأسوياء فكانوا أشد الحالات اكتئابا. إن المقارنة بمن هم في حال أسوأ من حالنا تبعث على الرضا حيث تصبح الحالة المثيرة للألم أو الاكتئاب أفضل من غيرها.

وهناك إستراتيجية أخرى تساعد على مقاومة الاكتئاب وهي مساعدة الآخرين، فإذا إن الاكتئاب يتغذى وينمو باجترار المشاعر المؤلمة والانشغال بالذات، فإن مساعدة الآخرين تساعد على الخروج من هذا الانشغال إلى الانشغال والتعاطف مع الآخرين - أن الاشتراك في الأعمال التطوعية وتقديم العون والرعاية للمحتاجين يساعد على تغير الحالة المزجية - وقد أيدت نتائج (تايس) ذلك.

وأخيراً إن الصلاة الصادقة للمتدينين تساعد المكتئب على الالتحاء لمصدر القوة المطلقة مما يساعده على تخفيف الاكتئاب وهذا أيضاً من نتائج بحوث (تايس).

الكبت: الإنكار السار (المبهج) Repression: upbeat denial

يلجأ لهذه الإستراتيجية من لا يستطيعون مواجهة العدوان فيحولوه إلى قصد طيب أو خطأ غير مقصود، ومثال ذلك حين قدم (دانيل وينبرجر daniel weinberger من جامعة case western resserve قائمة تضم جملا ناقصة وطلب من مجموعة من الطلبة الجامعيين تكميلها مثال: ضرب (س) زميله في صدره... فكانت تكملة هذه الجملة: ولكنه كان يقصد أن يضيء النور - وقد أطلق (وينبرجر) على هذه الفئة الكابتين لمشاعرهم repressors لأنهم يستبعدون الخبرات المثيرة للاضطراب العاطفي من وعيهم بتلقائية وأوتوماتيكية.

تبين الباحث أن هذا السلوك التجنبي أن هذا السلوك التجنبي جزء من أسلوب حياة هذا الشخص في الحياة، إذ يستبعد أي شيء يؤذى المشاعر - وفي بداية دراسة هذا النمط (الكابتن) كان الباحثون يظنون أن أصحاب هذا النمط غير قادرين على الإحساس بهذه المشاعر وهم بهذا قريبين من alexithymics. ولكن البحوث الراهنة ترى أنهم قادرون على التحكم في مشاعرهم بدرجة كبيرة - فلديهم قدرة على حماية أنفسهم أو وقاية أنفسهم ضد المشاعر السلبية. وقد نطلق عليهم unflappable لا يسهل استثارتهم بدلا من التسمية القديمة الكابتين لمشاعرهم.

ويرى (دانيال وينبرجر) daniel weinberger - وهو من أكثر الباحثين اهتماما بهذه الفئة أنه بالرغم من أن هذه الفئة يبدو عليها الهدوء والبعد عن الانزعاج فإنها تعانى أعراضا فسيولوجية من وقت لآخر ولكنهم لا ينتبهون لها - فأثناء اختبار تكميل الجمل الذي سبقت الإشارة إليه كان هناك مراقبة للاستثارة الفسيولوجية التي تصاحب إجابة الاختبار - وكان من الواضح أن الإجابات التي تنكر العدوان يصاحبها تهيج فسيولوجي يشبه أعراض القلق مثل سرعة ضربات القلب - تصبب العرق - ارتفاع ضغط الدم - ولكن حيث يوجه لهم الباحث أي أسئلة خاصة بما يشعرون به يؤكدون أنهم في حالة سكينة وهدوء تام. مثل هذا الاستبعاد الدائم لبعض المشاعر والانفعالات كالغضب والقلق غير شائعة - فهناك شخص من كل ستة أشخاص لديهم هذا النمط من الاستجابة كما يذكر (وينبرجر) - وقد يتعلم الأطفال أن يصبحوا unflappable لا يسهل استثارتهم بطرق متعدّدة - أبسطها أن يكون الآباء من النمط الكابت، حيث لا يظهروا مشاعرهم حتى في أشد المواقف تأزما وإثارة. وينشأ الأبناء على النموذج الوالدي. وقد تكون هذه الخصيصة المزاجية موروثة. الواقع أنه لم يعرف بعد على وجه التحديد كيف يكتسب هذا النمط وكيف ينمو، حين يصل الكابتين لمشاعرهم إلى سن الرشد يصبحون على درجة كبيرة من البرود.

ويظل التساؤل، هل هذا البرود والهدوء الذي يظهر في استجابات الكابتين لمشاعرهم - يرجع إلى أنهم ليس لديهم وعي بالإشارات الفسيولوجية للمشاعر السلبية، أم أنهم يمثلون ويدعون الهدوء؟ لقد وجد (ريتشارد دافيدسون) rich- ard davidson من جامعة وسكنسون إجابة لهذا التساؤل بعد بحوثه مع (وينبرجر)

استخدما فيها منهج التداعي الحر لقائمة من المفردات معظمها محايدة، وبعضها ذات مضمون جنسي أو عدواني عنيف تثير القلق لدى الشخص العادي وقد ظهر من استجاباتهم الجسمية ما يشير إلى اضطراب فسيولوجي كاستجابة للمفردات ذات الشحنات الانفعالية (الجنسية والعدوانية) بالرغم أن إجاباتهم لا يظهر فيها أي مضمون انفعالي فمثلا الاستجابة لكلمة كراهية كانت حب.

واستفاد (دافيدسون) في دراسته من الحقيقة الخاصة بأن المركز الرئيس لمعالجة المشاعر السلبية يقع في الشق الأيمن من المخ، أما مركز التحدث فيقع في الشق الأيسر فإذا أدرك الشق الأيمن أن الكلمة مزعجة فإنه يحول هذه المعلومة من خلال الجسم الجاسي corpus callo sum وهو مجموعة من الألياف العصبية تصل بين شقي المخ إلى مراكز التحدث فتصدر كلمة الاستجابة وقد تمكن (دافيدسون) بوساطة تصميم معين لعدسات العرض من عرض كلمة بحيث ترى في نصف المجال البصري فقط - وبناء على التوصيل العصبي للرؤية - فإذا كان عرض الكلمة في النصف الأيسر من المجال البصري فإن الشق الأيمن من الخ هو الذي يتعرفها أولاً بما لديه من حساسية للمشاعر السلبية، أما إذا كان العرض في النصف الأيمن من المجال البصري، فإن الإشارة تذهب إلى الشق الأيسر من المخ دون أن تحمل أي معنى مزعج.

حين تقدم المفردات للشق الأيمن يكون هناك تأخر في الزمن اللازم لنطق الإجابة لدى من يصعب استثارته. ولا يحدث هذا التأخير إلا إذا كانت الكلمة مثيرة للمشاعر السلبية، ولا يحدث هذا التأخير بالنسبة للكلمات المحايدة - فالتأخر يظهر فقط إذا كانت الكلمات معروضة على الشق الأيمن وليس الأيسر باختصار فإن unflappableness صعوبة الاستثارة ترجع إلى ميكانيزم عصبي يؤدى إلى بطء أو تعطيل نقل المعلومة المزعجة - وهذا معناه أن هذه الفئة لا تدعي عدم الوعي بما تثيره الكلمة ذات الشحنة السلبية؛ إذ إن المخ يحجب هذه المعلومة فلا يعوا بها. وبمعنى آخر فإن المشاعر الهادئة التي تخفى تحتها الإدراك المزعج قد ترجع إلى وظيفة المنطقة الأمامية الجبهية في النصف الأيسر من المخ. والمدهش في الأمر أن هذه الفئة يسود لديها نشاط الشق الأيسر من المخ على نشاط الشق الأيمن، وهو مركز المشاعر الكئيبة مقابل مركز المشاعر السلبية في الشق الأيمن.

تحيط هذه الفئة نفسها بإطار إيجابي وروح عالية، فهم ينكرون أن الضغوط

تسبب لهم إزعاجا، ويبدو عليهم نموذج الاستثارة الناجمة عن نشاط الفص الجبهي الأيسر التي ترتبط بالمشاعر الإيجابية. نشاط المخ في هذا النمط هو مفتاح مشاعرهم الإيجابية بالرغم من الاستثارة الفسيولوجية الخافية التي تقترب من الشعور بالتوتر أو الكرب destress، خلاصة نظرية (دافيدسون) في ضوء مفاهيم نشاط المخ، أن إدراك الحقائق والواقع المحيط (المؤلم) بصورة إيجابية يتطلب نشاط وطاقة معينة يبذلها المخ ولذلك فإن الاستثارة الفسيولوجية الشديدة قد ترجع إلى محاولات الدائرة العصبية neural circuitry الاحتفاظ بالمشاعر الإيجابية، وقمع أي مشاعر سلبية.

باختصار - unflappableness صعوبة الاستثارة صورة من صور الإنكار - انفصال إيجابي، هذا الانفصال ممكن اعتباره مؤشر لنشاط الميكانيزمات العصبية التي تظهر بشكل أوضح في الحالات الحادة كما يحدث في عصاب ما بعد الصدمة وتؤدى لانفصال الفرد عن الحدث المؤلم وبالتالي عدم الوعي بالحدث المؤلم - وهو نشاط ناجح كإستراتيجية في تنظيم الذات، ولكن لا نعرف مدى تأثيره على الوعي بالذات.

منافذ الفرص Windows of opportunity

يقصد بمنافذ الفرص "windows of opportunity" الفترة الحرجة أو الوقت الحرج إذ تنضج وتنمو مناطق محددة في المخ إذا إن الدوائر circuits في المناطق المختلفة في المخ المسؤولة عن الوظائف المختلفة يتم نضجها في أوقات مختلفة وحين يتم منطقة معينة يتحدد الزمن الذي تظل فيه هذه المنطقة قابلة للتشكل والتعديل. المناطق الحسية تنضج في الطفولة المبكرة أما المنظومة العاطفية فتنضج في مرحلة البلوغ.

هذا التدريب مصمم لمساعدتك على تعلم ما نقصده " بمنافذ الفرص" windows of opportunity نمو المخ كمحصلة للطبيعة والتعلم، النضج والتدريب الطبع والتطبع nurture- nature. كما يقدم أمثلة ومقتطفات متنوعة عن نمو المخ ليتيح لك الفرصة للتفكير فيها مع زملائك، وكذلك فسوف يساعدك دليل المناقشة على التأمل في الأفكار التي تتضمنها تلك الأمثلة والمقتطفات عن منافذ الفرص windows opportunity.

المقتطفات التالية سوف تساعدك في معرفة معلومات جديدة عن منافذ الفرص وكيف توظف لتنمية الدوائر الانفعالية، وكيف يتم تنشيطها.

مقتطفات حول منافذ الفرص Windows of opportunity

توضع الخطوط الأساسية للدوائر العصبية التي تتحكم في العواطف في مرحلة ما قبل الميلاد ثم يتولى الآباء هذه المسؤولية . إن أقوى تأثير في النمو العاطفي ما يطلق عليه (دانييل سترن attunement daniel stern أي التناغم بين مشاعر الطفل واستجابة الآباء العاطفية لها. فإذا عبر الطفل عن سعادته بلعبة ما بالضحك مثلا واستجاب الآباء لضحكة بابتسامة أو بتقبيله واحتضانه فهنا يدعم الآباء الاستجابة العاطفية للطفل وهنا تدعم الدوائر العصبية لهذه المشاعر أو العاطفة (February 19, begley,s 1996, newsweek 55).

من الواضح أن المخ يستخدم نفس الممرات لتكوين انفعال ما وكذلك للاستجابة لانفعال ما. ولذلك فإذا حدث أن تكرر الانفعال مرة من جانب الطفل ومرة من جانب الآباء - أي مرة في تكوين الانفعال ومرة في الاستجابة لانفعال الآباء فإن هذا التكرار يدعمه - أما إذا كانت استجابة الآباء لانفعال ما من جانب الطفل محايدة أو عكسية فإن الدوائر العصبية تضطرب ولا يتحقق التدعيم. فكما يقول (شتيرن) أن بناء النموذج العاطفي هو حجر الأساس، ففي حالة طفل قام بدراسته كانت الأم لا تستجيب لانفعالاته بما يدعمها حتى أصبح الطفل سلبيا عاجزا عن الشعور بالبهجة أو الاستثارة بشكل عام.

تقوم الخبرة بدور مهم في شحن الدوائر العصبية الخاصة بالتهدئة فبين سن العشرة أشهر والثمانية عشَرَ شهرا تقوم حزمة من الخلايا في اللحاء الأمامي (المنطقي) بالالتحام بالمناطق الانفعالية (العاطفية) وتنمو الدوائر العصبية وكأنها مفتاح ضبط بحيث تصبح قادرة على تهدئة التهيج أو الاستثارة العنيفة، وذلك بضخ المنطق في مسار الانفعال. وقد تساعد تهدئة الآباء للطفل على تدريبه على أن يهدئ نفسه ويحدث ذلك في فترة مبكرة تجعل من السهل الخلط بين ما هو متعلم وما هو غير متعلم (الخلط بين النضج والتدريب).

إن إثارة التوتر والتهديد الدائم يعيد شحن الدوائر العصبية، هذه الدوائر تتركز فوق اللوزة amygdala ، ذلك التكوين الذي يشبه اللوزة في أعماق المخ ووظيفة فرز المثيرات البصرية والصوتية ذات الطبيعة الانفعالية (العاطفية). وكما يذكر

(جوزيف لودو) joseph ledoux من جامعة نيويورك فإن الدفعات الواردة من العين والآذن قد تصل إلى اللوزة amygdala قبل أن تصل إلى القشرة المخية الحديثة (المنطقية) rational, thoughtful neocortex أن منتظرا ما أو صوتا ما مثيرا للألم فإنها تغرق الدوائر العصبية بمادة كيميائية تسبب شدة الانفعالية، قبل أن تتاح لطبقات المخ العليا أن تدرك الحدث. وكلما تكرر استخدام هذا المسار أصبح استنفاره للعمل أيسر، ونظرا لأن الدوائر العصبية تظل في حالة استثارة لمدة أيام فيظل المخ في حالة تأهب عالية. في هذه الحالة يتركز انتباه الدوائر العصبية على الإشارات غير اللفظية كتعبيرات الوجه التي تحذر من احتمالات الخطر ونتيجة لذلك يتراجع نمو القشرة المخية مما يؤدى إلى صعوبة في تمثل المعلومات المركبة كاللغة. (begley, s, February 19, 1996, "your childs brain" newsweek 58)

- ما التطبيقات التي تترتب على نتائج البحوث في منافذ الفرص windows of opportunity
  - في التدريس؟
  - في التعلم؟
  - في ممارسات التنمية المهنية للمتعلمين؟

كيف تؤثر الانفعالات (العاطفة) على التعلم؟ (وجهة نظر روبرت سلوستير)

تكشف التطورات الحديثة في علم المعرفة عن أسرار الانفعالات (العاطفة) وتعلمنا الكثير عن التعلم: كيف يتعلم التلاميذ، وكيف لا يتعلموا.

بدأ (جون ديوى) هذا القرن بدعوة نحو تربية الطفل ككل - إذا أردنا أن نقترب من هذا النموذج التربوي بنهاية هذا القرن، فلابد من الاهتمام بدراسة الجانب العاطفي في عملية التعلم فهي التي سوف تقدم لنا الدفعة التي نتطلع إليها.

نحن نكثر الكلام عن التربية الموجهة للطفل كوحدة متكاملة ولكن الأنشطة المدرسية تركز على الجوانب المنطقية القابلة للقياس، فنحن نقيس قدرة التلميذ على الكتابة مثلا ولكن لا نهتم بصحته العاطفية، وحين نتجه إلى ترشيد الميزانية فإننا نتجه ميزانية المواد الفنية والترويحية.

نحن نعرف ونعترف أن الجوانب الانفعالية العاطفية مهمة في التربية فهي تنمى الانتباه الذي بدوره ينمى التعلم والتذكر ولكن لأننا لا نفهم جيدا البناء العاطفي، فإننا لا نعرف كيف نتعامل معه في المدرسة، مكتفين باعتبار التطرف في إظهار الانفعالات سواء في حدها الأدنى أو الأعلى صورة لسوء السلوك. ولكننا نادرا ما نقدم الجوانب الانفعالية في المقررات الدراسية.

بالإضافة لذلك فإن التربية لم تهتم بالعلاقة المهمة بين الخبرات العاطفية الإيجابية داخل الفصل ومردودها الإيجابي لدى التلاميذ والمعلمين.

إن التطورات الحديثة في علوم المعرفة تكشف عن أسرار العلاقة بين الجسم والمخ العاطفي. هذه الوحدة الفريدة والالتحام الفريد بين الجوانب البيولوجية والسيكولوجية للعاطفة لها تطبيقات تربوية مهمة - لقد أثارت بحوث العاطفة الانفعالات من التساؤلات أكثر مما قدمت من إجابات - ولذلك فعلى التربويين أن يطوروا معرفتهم بالجوانب البيولوجية والسيكولوجية للعاطفة (الانفعال) حتى يتمكنوا من تطبيقها في التربية.

فيما يأتي مقدمة أساسية للدور الذي يلعبه البناء العاطفي في التعلم، والتطبيقات التربوية للبناء العاطفي داخل الفصل الدراسي.

العاطفة والعقل emotion and reason

تشير الدراسات إلى أن المنظومة العاطفية منظومة مركبة، شديدة الانتشار كما أنها شديدة المقاومة للتغيير وهي تحدد المعالم الأساسية للشخصية في وقت مبكر.

إن عدد الألياف العصبية التي تتجه من المراكز العاطفية للمخ إلى المراكز المنطقية تفوق تلك التي تسير في الاتجاه العكسي. ولذلك فالانفعالات (العاطفة) لها تأثير على السلوك يفوق تأثير العمليات المنطقية.

قد يتغلب العقل على العاطفة في موقف ما، ولكن هذا لا يغير حقيقة مشاعرنا نحو الموقف - العاطفة تسمح لنا بتجاوز التحليل المقصود الواعي لموقف ما أو موضوع ما، وبالتالي تمكننا من الاستجابة السريعة على أساس تصنيف تلقائي سريع للمعلومات الواردة إلى المخ. وقد تؤدى هذه الاستجابة السريعة إلى سلوك أحمق أو إلى

مشاعر سلبية لا مبرر لها. ولذلك فإننا كثيرا ما نقف عاجزين عن تفسير أو تبرير مشاعر معينة نحو شخص ما أو موقف ما.

الانفعالات (العواطف) كظلال الألوان التي تتفاوت في الدرجة من القاتم إلى الفاتح.

وقد نستطيع أن نحدد كثيرا من الانفعالات غير المعلنة من تعبيرات الوجه أو الصوت أو غيرها، أما شدة الانفعال ومعناه فإنه يختلف من شخص لآخر ومن موقف لآخر. كذلك فإن الإطار العاطفي (الانفعالي) يؤثر في إدراكنا لعواطفنا وعواطف الآخرين. ولكي نفهم المنظومة العاطفية الدائمة التغير وأثرها على كفاءة التعلم لابد من فهم الجانبين الأساسيين في المنظومة.

الجزئيات التي تنقل المعلومات الانفعالية: (peptides) الببتيدات بناء الجسم والمخ الذي يستثير وينظم الانفعالات.

الببتيدات: الجزئيات الناقلة للانفعالات

peptides: molecular messengers of emotion

التفكير الشائع أن المخ والجسم شيئان منفصلان، فالمخ ينظم وظائف الجسم، والجسم يقوم بالواجبات التي تحافظ على المخ.

ولكن العلماء ينظرون إلى المخ والجسم باعتبارها منظومة واحدة متكاملة، فالمنظومة الانفعالية تقع في المخ في الجهاز الغددي والجهاز المناعي (وينظر إليها باعتبارها جهاز بيوكميائي متكامل) وهي تؤثر في كل الأجهزة الأخرى كالقلب والرئتين والجلد...... الخ ويمكن اعتبار الانفعالات كأنها المادة اللاصقة التي توجد بين الجسم والمخ، واعتبار الجزئيات الكيميائية (الببتيد) peptide moleculas هي المظهر الفسيولوجي للعملية.

الجزئيات الكيميائية (الببتيد) peptide molecules هي موصلات الجهاز الانفعالي هي سلسلة من الأحماض الأمينية أقصر من البروتين ويوجد منها 60 نوع تؤثر في الانفعالات ولكن لم يتضح بعد كيف تنقل هذه الببتيدات المعلومات، ولا

حتى ماهية هذه المعلومات peptide التي تتكون داخل خلايا الجسم والمخ تسمى هرمونات أو ببتيدات عصبية neuropeptides.

وتتقل جزئيات الببتيد peptide molecules حلال الشبكات العصبية في الدورة الدموية - وهي تؤثر تأثيرا كبيرا على القرارات التي نتخذها من خلال الشحنات العاطفية المرتبطة بالأقدام أو الأحجام مثل أوافق - اعترض - ابتسم - أبكى - مستوى هذه الجزئيات في الجسم والمخ يحدد الطاقة الانفعالية التي نبذلها - ماذا نفعل - متى نفعل.

كل خلية بداخلها مجموعة من الببتيدات تتشكل بأن تتشابك فيما بينها بنظام وترتيب معين ينتج عنه مادة كيميائية معينة لها تأثير منشط أو مثبط لوظيفة ما في الخلية.

فإذا حدث هذا في عدد كبير من الخلايا يمكن أن يؤثر في الحالة العاطفية ومن أمثلة هذه التأثيرات (الانفعالية) انقسام الخلية وتكوين البروتين وكلاهما متصل بالتغيرات الجسمية المصحوبة بشحنة انفعالية في أثناء المراهقة.

كما سبق أن ذكرنا أن الببتيد كجزيء كيمائي يمكن أن يكون تركيبات متنوعة وكل تركيبة لها وظيفة في المخ والجسم تبعا لنوعية الجزئيات الكيماوية (الببتيدات) المكونة لها وكذلك تبعا لنظام التركيبة الكيماوية - ولذلك فإن لهذه الجزئيات الكيماوية تأثيرا يشبه كثير من العقاقير والكحوليات - فالكحوليات مثلا ممكن أن تكون ذات تأثير منشط تبعا للحالة العاطفية للمتعاطي وللكمية التي يتعاطاها.

ومن أمثلة جزئيات الببتيد التي تؤثر على سلوك التلميذ داخل الفصل cortisol and the endorphins أو خطر فإن هذا الشعور يثير استجابة الخطر هنا يتم إفراز الكورتيزول وهو ذو أغراض عامة تفرزه الغدد الأدرينالية فينشط الاستجابات الدفاعية المهمة في المخ / الجسم لتتناسب مع شدة الخطر وطبيعته. ومنذ القدم؛ إذ كانت مصادر الخطر مصادر مادية طبيعية لم يكن هناك تمييز بين الاستجابة لخطر مادي أو خطر عاطفي. والآن حيث معظم مصادر الإحباط أو التهديد مشكلات انفعالية فإن معظم هذه الاستجابات لا تحقق التوافق ولا تكون مناسبة. مثال: تلميذ

في الصف الثاني يرفض إتمام واجب الرياضيات فيقوم جهاز الدفاع لدى المدرس باستجابة غير مناسبة للموقف بإفراز عناصر كيميائية تؤدى إلى تجلط الدم فترفع معدل الكولستيرول وتكف الجهاز المناعي، وتسبب توتر عضلي، وترفع ضغط الدم... الخ، هذه الاستجابة تكون مناسبة إذا كان التلميذ يهدد المدرس بسكين أو مسدس فيهدد حياة المدرس ولكنها لا تتناسب مع الموقف المثير الاستجابة الفسيولوجية التي تعد المدرس لمواجهة الخطر التي أثارها إفراز الكورتيزول.

نحن ندفع الثمن غاليا نتيجة للتوتر الانفعالي المزمن فعلى حين تؤدى المستويات الدنيا لإفراز كورتيزول cortisol إلى الشعور بالسعادة في المواقف الإيجابية أو مواقف النجاح، فإن المستويات العليا التي تستثيرها استجابات التوتر تولد المشاعر السلبية باليأس الذي نشعر به في المواقف السلبية، أو عندما نفشل وأكثر من ذلك فإن التوتر المزمن قد يؤدى إلى اضطرابات في الجهاز الدوري والهضمي والمناعي.

المستويات العلية والمعدلات العالية والمزمنة من الكورتيزول يمكن مع الزمن أن تؤدى إلى أتلاف hippocampal neurons أي الوصلات العصبية في قرن آمون ذلك الجزء من المخ الذي يرتبط بالتعلم والتذكر(Vincent, 1990).

وحتى ارتفاع إفراز cortisol في حالات التوتر غير المزمن يؤثر في الوصلات العصبية في قرن آمون، ويمكن أن يعطل القدرة على التمييز بين العناصر المهمة وغير المهمة في موقف ما وبالتالي تضطرب الذاكرة (gazzaniga, 1989) وهكذا فإن بيئة المدرسة المثيرة للتوتر تخفض وتحد من كفاءة المدرسة في القيام بمهامها الأساسية.

أما الجانب الإيجابي فيتمثل في أن الاندورفينات endorphins وهي فئة من فئات "الببتيدات الافيونية opiate peptides التي تتحكم في الانفعالات على متصل الألم - السعادة فهي تزيد من شعور السعادة وتخفف من الشعور بالألم. ويمكن رفع معدل الاندورفينات endophins بالتدريبات الرياضية والعلاقات الاجتماعية الحميمة الاحتضان، الكلمة الطيبة، الجو المشرح..... الخ وكلها تجعلنا نشعر باتجاه إيجابي نحو أنفسنا ونحو البيئة المحيطة بنا كذلك الفصل الدراسي الذي يشبع البهجة يؤدى إلى استجابات كيميائية داخل الجسم تساعد التلاميذ على النجاح في حل المشكلات حتى في المواقف الصعبة.

منظمات الانفعال the emotion regulators

يقوم الجهاز المناعي والغدد الصماء بدور أساس في تنظيم الانفعال ويشترك معهما في هذه الوظيفة جذع المخ brain stem وهو في حجم الإصبع ويقع في قاعدة المخ، الجهاز اللمبي الطرفي المحيط به إذ يقومان بالوظائف الداخلية التي تحافظ على حياة الإنسان كتنظيم التنفس وتنظيم الانفعال...... الخ، أما القشرة الدماغية التي تنظم الوظائف الأعلى فهي مسؤولة عن الوظائف الخارجية أي التفاعل مع العالم الخارجي.

المنظم (1): جذع المخ والجهاز اللمبي:

Regulator (1): the brain stem and limbic system

يرتبط جذع المخ والجهاز اللمبي ارتباطا شديدا في حلقات دائية بأعضاء الجسم وأجهزته المختلفة. ويتصف كلاهما ببطء الاستجابة التي تنظم وظائف الجسم الأساسية، ويحمل الجهاز الطرفي اللمبي مستقبلات الجزئيات الكيمائية (الببتيدات).

وينظم التكوين الشبكي الموجود في قمة جذع المخ المعلومات الحسية الواردة ليشكل مستوى الانتباه.

أما الجهاز اللمبي limbic system الذي يتكون من وحدات متعدّدة متصلة بعضها ببعض فهو منظم المخ الأساس للانفعالات كما أنه يلعب دوراً مهماً في عمليات التذكر. وهذا يفسر أهمية الانفعالات (العوامل العاطفية) في التذكر. ويتميز الجهاز اللمبي بقوة كافية تجعله يفوق كلا من التفكير المنطقي ونماذج الاستجابة الطبيعية لجذع المخ.

إن الذكريات التي تتكون في أثناء حالة عاطفية معينة، يمكن استرجاعها بسهولة في أثناء حالة عاطفية مشابهة - مثال: في أثناء جدال أو نقاش حاد نتذكر جدال أو نقاش سابق - وبالمثل يمكن للأنشطة الصفية التي تستخدم لعب الدور أو المماثلة simulation يمكنها أن تساعد على التعلم لأنها تربط المواد المطلوب تذكرها بمجال عاطفي شبيه بالمجال الذي سوف تستدعى فيه.

يلعب الجهاز اللمبي دوراً مهماً في اختيار وتصنيف الخبرات التي يتم تخزينها في

المخ في شكلين الذاكرة طويلة المدى - ذاكرة إجرائية procedural (مهارات يتم معالجتها لا شعوريا كالمشي والكلام) وذاكرة تقريرية declarative (عمليات شعورية ومنها تذكر الحقائق كالأسماء والأماكن).

ويتكون الجهاز اللمبي الذي يعالج أو ينظم الانفعالات والذاكرة من اللوزة amygdala، قرن آمون hippo campus، الثلاموس المهاد thalamus، ما تحت المهاد الهيبوثلاموس hypothalamus .

اللوزة amygdale complex

اللوزة هي البناء الأساس في الجهاز اللمبي المسؤول عن تجهيز ومعالجة الجانب العاطفي من السلوك وكذلك الذاكرة. وهي مكونة من جسمين صغيرين يشبهان اللوزة ويصل بين الجهاز الحسي الحركي والجهاز العصبي الذاتي (الاوتونومى) الذي ينظم الوظائف الحيوية (كالجهاز التنفسي والجهاز الدوري) كما تتصل اللوزة اتصالا قويا بمعظم مناطق المخ. ووظيفة اللوزة الأساسية فرز أو تصنيف وتفسير المعلومات الحسية الثرية الواردة على ضوء الاحتياجات الحيوية والعاطفية، ثم الإسهام في إصدار الاستجابات المناسبة. وهكذا فهي تؤثر في التجهيز والمعالجة الحسية الباكرة وكذلك المستويات المعرفية العليا.

قرن آمون hippo campus

تتصل اللوزة بقرن آمون وهو في حجم إصبعين ووظيفته تحويل الخبرات المهمة من الذاكرة قصيرة المدى إلى الذاكرة طويلة المدى حتى يتم تخزينها في القشرة المخية (اللحاء). وممكن أن نتصور أن وظيفة اللوزة هي معالجة المعلومات الذاتية العاطفية لخبرة ما أو حدث ما، ونتصور أن وظيفة قرن آمون هي معالجة المعلومات الموضعية لذات الخبرة أو الحدث مثل زمن حدوثه - مكان حدوثه محدداته الموضعية.

وعلى ذلك فإن اللوزة وقرن آمون معا يشكلان قوة الذاكرة من الناحيتين الذاتية والموضعية. ويشير (كاندل وكاندل) (1994) kandel & kandel أن معرفة هذه الوظائف تساعد في فهم عملية الكبت - ففي حالة التعرض لموقف صادم أو مؤلم يؤدى الخوف من الخبرة المؤلمة إلى إفراز مواد كيماوية معينة noradrenaline

neurotransmiters نورادرينالين كناقلات عصبية تقوى الذاكرة العاطفية للموقف وعلى نقيض هذه العملية فإن الألم المترتب على الموقف ذاته يؤدى إلى إفراز opiate endorphins الآندورفينات الأفيونية الذي يضعف تفعيل الذاكرة الواعية للحقائق المادية والظروف الفعلية المحيطة بالموقف المؤلم ويترتب على ذلك أن ينمو لدى الشخص الذي مر بالموقف المؤلم اتجاها نحو تجنب العناصر المكونة للموقف المؤلم لأنها تستثير لديه مشاعر الخوف والألم، ولكن لا يعرف سببا لهذا التجنب - وقد يحدث بعد سنوات أن تجتمع بعض هذه العناصر المكونة للموقف المؤلم قد تكون شخص ما - مكان ما - مشاعر ما وهنا تستثير الذاكرة العاطفية القوية، الخبرات الفعلية الباهتة للموقف المؤلم.

المهاد وما تحت المهاد - الثلاموس والهيبوثلاموس Thalamus and hypothalamus

الثلاموس في حجم عين الجمل والهيبوثلاموس في حجم حبة البسلة مكونان أساسيان في الجهاز اللمبي الذي ينظم حياتنا الانفعالية وسلامتنا.

فالثلاموس هو مركز تنظيم المعلومات الحسية التي ترد للمخ وهو الذي يخبر المخ بما يحدث خارج الجسم - الثلاموس على اتصال مباشر باللوزة وهي التي تسمح له بإرسال إشارة سريعة أو تقرير سريع واقعي ولكن محدود عند خطر وجود أو تهديد. وهذه الإشارة تستنفر سلوك أو استجابة سريعة ذات شحنة انفعالية (قد تنقذ حياة صاحبها) ولكنها تسبق لسرعتها فهم الإنسان لما يحدث بدقة. هذا الميكانيزم هو المسؤول عن الانفجار الانفعالي في مواقف الحياة اليومية دون تدبر.

الهيبوثلاموس يراقب أجهزة الجسم التي تنظم وظائفه فهو يخطر المخ بما يجرى داخل أجسامنا - وحين يجد المخ نفسه عاجزا أمام تهديد من الخارج يقوم الهيبوتلاموس بتنشيط استجابة المواجهة أو الهروب fight- fligt وذلك بتنشيط جهاز الغدد الصماء عن طريق الغدة النخامية.

Pheromones اكتشاف حديث يتم فهمه جيدا برغم أنه يؤثر في النظام الحسي وبرغم أن وظائفه في تنظيم سلوك الحيوان معروفة pheromones جزيئات تنطلق من الجسم في الجو لتدخل إلى عضو دقيق في الآنف لتستنفر نشاطا عصبيا في منطقة الهيبوثلاموس التي تنظم السلوك الجنسي، والشعور بالراحة، والثقة بالنفس وتتميز منطقة الخد الملاصقة للآنف بوفرة pheromones.

المنظم (2): القشرة المخية Regulator (2): the cortex

تشكل القشرة المخية 85% من الحجم الكلى للمخ وهي صفحة ضخمة من النسيج العصبي بالاتذات تلافيف عميقة حول الجهاز اللمبي.

وتنتظم القشرة المخية في عدد لا يحصى من الشبكات العصبية المتصلة التي تتميز بالاستجابة الفائقة السرعة لمتطلبات المنبهات الخارجية وإذا إن المخ يستقبل المنبهات الخارجية تبعا لطبيعتها أما في الشق الأيمن أو الشق الأيسر فيمكن أن نقول مجازا أن المخ يستقبل المنبهات تبعا لنظام مكاني وبنفس المنطق فإن المخ يصنف الأحداث تبعا للزمن إلى أحداث في الماضي أو الحاضر أو المستقبل أي تبعا لنظام زمني، هذا النظام يقوم بالآتي:

1- يستقبل، ويصنف، ويفسر المعلومات الحسية.

2- يصدر قرارات منطقية.

3- ينشط الاستجابات السلوكية.

المكان:

القشرة المخية الحديثة تنقسم إلى جزئين النصف الأيمن والنصف الأيسر يفصلها خط يبدأ من الآنف ويستمر للخلف. والنظرة السطحية التي تهدف التبسيط قد ترى أن كل نصف يختص بعمليات معينة، النصف الأيمن يختص بالتوليف ليخرج بمفهوم كلى والنصف الأيسر يختص بالتحليل والتفاصيل - فإذا رأينا غابة فالنصف الأيسر يرى الشجر والورق والأزهار والأيمن يرى الغابة كوحدة. (هذه النظرة العامة لوظائف النصفين الكروين للمخ تثير جدلا يرجح التكامل والاتصال بينهما).

وبرغم أن البحث عن دور النصفين الكرويين في الانفعالات الإنسانية لم يصل إلى رأى محدد إنما هناك اتجاه عام كما يذكر (كورباليس) (corballis, 1991) يرجح أن الشق الأيمن يلعب لبدور الأكبر في المعالجة الانفعالية فهو يتناول الجانب الانفعالي من المعطيات الحسية، الوجه، الحركة، اللغة، الإلماحات، كيف تم الاتصال أما الشق الأيسر فيتناول الجانب الموضوعي للتواصل ماذا قيل.

يتناول الشق الأيمن الجوانب السلبية التي تؤدى للانسحاب مثل الخوف والقزز ويتناول الشق الأيسر الجوانب الإيجابية التي تؤدى للأقدام مثل المزاح والضحك.

ويشير (موار وجيل) (moir & jessel, 1991) إلى أن هناك فروقا بين الإناث والذكور من حيث وظائف النصفين الكرويين فعلى حين يصدق التوصيف السابق على الذكور فإنه لا يصدق بالدقة نفسها على الإناث وهذا قد يفسر الفروق بين الجنسين في المعالجة العاطفية للأحداث.

الزمن:

القشرة الجديدة مقسمة إلى مناطق حسية أمامية على طول خط وهمي يمتد بين الأذنين. المناطق الحسية الخلفية من الدماغ تخزن الذكريات الحسية (الماضي) المناطق الأمامية تركز على التفكير الناقد وحل المشكلات (الحاضر) ومقدمة الجزء الأمامي مسؤولة عن التخطيط والبعد المستقبلي (المستقبل) وتلعب المناطق الأمامية من المخ دوراً مهماً في تنظيم حالاتنا العاطفية وإصدارنا الحكم على الأشياء. وبفضل تنظيم المناطق الأمامية للمخ للتفكير الناقد وحل المشكلات يتجاوز الإنسان الاستجابة العفوية التي قد تؤدى إلى السلوك المنحرف سواء في التعريف القانوني للسلوك الإجرامي، أو التعريف الاجتماعي للسلوك الغير أخلاقي.

تطبيقات تربوية:

بالرغم أن التطبيق التربوي للبحث العلمي في مجال الانفعالات والحياة العاطفية مازال محدودا إلا أن هناك بدايات وهي بدايات نادى بها التربويون من زمن بعيد. وهذا ليس بغريب فنحن في حركة تعلم مستمر لما يتوائم أو لا يتوائم مع المطالب العاطفية للتلاميذ. أما ما نقدمه هنا فهو التدعيم البيولوجي لممارستها التربوية.

فيما يأتي نقدم بعض المبادئ العامة وتطبيقاتها في الفصل الدراسي.

1- العواطف والانفعالات جزء من بنائنا، نحن لم نتعلمها كما نتعلم رقم تليفون، ولا نستطيع أن نغيرها بسهولة. ولكن في الوقت نفسه لا نستطيع تجاهلها - فنحن نستطيع أن نتعلم كيف ومتى نستخدم العمليات المنطقية لتنظيم عواطفنا. فعلينا

أن ننمى بعض مهارات ضبط النفس - سواء لدى التلاميذ أو المعلمين التي تشجع السلوك الموضوعي الذي يستبعد أشكال السلوك غير الفعالة مثل السلوك الذي يقيم ويصنف البشر إلى جيد - سيئ ويتسم بالاندفاع ـ في التعبير عن المشاعر العنيفة دون روية أو مراعاة لآخرين، وهي أشكال السلوك التي تفلت من رقابة المنطق. ليس من الصعب استيعاب تعبير التلاميذ عن انفعالاتهم داخل الفصل - فإذا حدث صراع بين التلاميذ ـ في فناء المدرسة قبل دخولهم الفصل فمن الممكن للمعلم أن يسمح لهم بالتعبير عن مشاعرهم - حتى إذا ما انتهى الجهاز اللمبي من التعبير عن نفسه، يبدأ نشاط القشرة الحديثة أي المنطق ـ في معالجة الموقف وهناك بدائل متعدّدة لاستيعاب انفعالات التلاميذ قبل بدء المناقشة المنطقية. لكن الخطأ بدء المناقشة ـ في أثناء حدة الانفعال.

2- معظم التلاميذ يعرفون جيدا بعض المعلومات عن انفعالاتهم وانفعالات الآخرين وبالرغم من ذلك فليس لديهم تحديد واضح لها - ولذلك فعلى المدرسة أن تركز على الأنشطة الميتامعرفية التي تشجع التلاميذ على الكلام عن مشاعرهم وانفعالاتهم - والاستماع لحديث زملائهم عن مشاعرهم أيضاً، وأن يفكروا ـ في دوافعهم ودوافع الآخرين، أن مجرد استخدام أداة التساؤل لماذا؟ تحول مسار الحوار نحو الدوافع والانفعالات ولنقارن بين سؤال يبدأ بلماذا وآخر يبدأ بأين مثلا: لماذا أنشئت الأمم المتحدة؟ أين مقر الأمم المتحدة؟ لاشك أن إجابة السؤال ذات مضمون عاطفي لا يتوافر ـ في إجابة السؤال الثاني.

3- الأنشطة التي تؤكد على التفاعل الاجتماعي التي تشمل نشاط الجسم كله تؤكد التدعيم العاطفي - فالألعاب الجماعية والمناقشة الجماعية والرحلات والعمل الجماعي والتعلم التعاوني والألعاب الرياضية والأنشطة الفنية أمثلة لتلك الأنشطة التي تشجع المساندة العاطفية. وبالرغم أننا نعرف أن هذه الأنشطة ترفع كفاءة التعلم لدى التلاميذ إلا أننا نقدمها كمكافئات وبالتالي نسحبها أو نحجبها حين يسيء التلاميذ التصرف، أو حين لا تسمح الميزانية.

4- ترتبط الذكريات بالمجال الذي وقعت فيه - الأنشطة المدرسية التي ترتبط بمجالات إيجابية محببة للتلاميذ يكون تذكرها أكبر - بمعنى أن الأنشطة التي تستدعى الجوانب الانفعالية العاطفية، مثل لعب الأدوار والمماثلة والأنشطة

التعاونية كلها تتيح للتلاميذ مجالات إيجابية وعاطفية تجعل تذكرها سهلا في المواقف المشابهة.

5- إن البيئة المدرسية المشحونة بالتوتر الانفعالي بيئة تعوق قدرات التلاميذ على التعلم - إذ إن احترام الذات والشعور بالسيطرة على البيئة عاملان مهمان في مواجهة التوتر - قد يحقق المناخ المدرسي المتسلط نجاحا اقتصاديا أو كفاءة أو أو يكتسب ثقة الآخرين، ولكنه في الوقت نفسه يخلق مناخا من التوتر المعوق للتلاميذ والمعلمين على السواء. باختصار يجب أن تنظر للتلاميذ باعتبارهم أجساماً تتحكم فيها عقول.

تطبيق

- فكر في كلمات (سيلوستر): "مناخ الفصل المشرح المبهج يجعل التلاميذ أكثر تهيُّؤاً للتعلم وأكثر قدرة على حل المشكلات في المواقف المتأزمة. كيف تخلق مثل هذا المناخ المبهج؟ كيف يكون هذا المناخ، وما مقوماته؟
- كتب (سيلوستر): علينا أن نسعى إلى تنمية أشكال متنوعة من ضبط النفس لدى التلاميذ والمعلمين، تشجع عدم تقييم الآخرين، وتمنع التنفيس المدمر عن الانفعالات كيف تحقق ذلك؟ أعط بعض الأمثلة؟ يقوم أفراد المجموعة بتصميم وعرض الإجابة باستخدام السبورة الورقية؟ يمكن توجيه أسئلة للتوضيح.



الفصل الثاني 2

اتخاذ القرار الاجتماعي

مع نهاية هذا الفصل يتوقع أن تتحقق الأهداف التربوية الآتية:

- الإلمام بخطوات بناء مهارات حلّ المشكلات واتخاذ القرارات.
- تعرّف طرائق مواجهة الصراع: إيجابياً وسلبياً.
- تبيان كيفية تحويل الصراع إلى خبرة حيوية.
- اكتساب الخبرة الميدانية في تربية الأطفال في البيئات المسمومة اجتماعياً.
- تعرّف أثر تشجيع الآباء والمعلمين والتلاميذ في تكوين الشخصيّة المتّزنة ذات القرار الصائب والمزاج السّويّ.



الفصل الثاني

اتخاذ القرار الاجتماعي

تدريس اتخاذ القرار الاجتماعي

يعد المنحى الاجتماعي في حل المشكلات عنصرا أساسيا لتنمية الوعي الاجتماعي وهو إستراتيجية تتكون من ثمان خطوات يمكن للتلاميذ في جميع الأعمار أن يستخدموها لمواجهة الضغوط واتخاذ قرارات حكيمة.

هناك اعتراف عام بين التربويين أن التنشئة الاجتماعية للتلاميذ تعدّ هدفا أساسيا من أهداف المدرسة. ولا شك أن الآباء والمعلمين يدركون تماما أن التلاميذ معرضون لرسائل مضللة وغير مقبولة مصدرها الزملاء، والإعلام بأشكاله المختلفة (تلفاز، مطبوعات، موسيقا، أفلام سينمائية...... الخ) وهو وما يمكن أن نسميه المقرر الخفي.

هذا المقرر الخفي يشكل الإطار الذي يعيش فيه التلاميذ ويدركون من خلاله المدرسة ومتطلباتها ولأسباب اجتماعية ومرحلية مختلفة فإن كثيرا من التلاميذ لا يقبلون على مصادر معلومات أخرى غير تلك المذكورة سابقا. ولذا يحذر (بروفينبرنر) (Bronfenbrenner, 1979) من تأثير هذا المقرر الخفي الذي يؤدى إلى تهميش دور المدرسة البناء وخلق مناخ غير إيجابي: وتكون النتيجة أطفالا لا تنمو كفاءاتهم إلى حدها الأقصى في مراحل نموهم المبكرة ولا يستطيعون مواجهة المتطلبات المتزايدة التعقيد التي تميز حياة الراشدين.

لا يستطيع الآباء والمربون ومتخذو القرار تجاهل هذا المقرر الخفي وتؤكد التقارير الحديثة أن المدارس الجيدة لا تركز جهودها على المحتوى الأكاديمي فقط (Wynne and Walberg 1985, Rutter 1983) وإنما هناك اهتمام صريح بالنمو الاجتماعي للتلاميذ - إذا إن التركيز على الجانب الأكاديمي لا يجنب التلاميذ التعرض لمخاطر الانزلاق إلى الانحرافات التي تعانى منها المجتمعات بشكل عام. ولذا فالمطلوب أن تبذل المدرسة كل الجهود لتحسين النمو الاجتماعي لتلاميذها وتنمية شعورهم

بالارتباط والانتماء connecte dness لقد أدخلت جهود التربية الاجتماعية في المدارس تحت مسمى التربية العاطفية affective education ولكن هناك اتفاق عام أن البرامج المدرسية لم تكن بديلا ولا ندا للمقررات الخفية لأنها لم تكن تحظى بالأهمية والتركيز المطلوبين.

ولكن لحسن الحظ فإن التأكيد الراهن على تدريس التفكير الناقد من خلال المواد الأكاديمية، يعم أهمية المواد التعليمية التي تهتم بالعمليات المعرفية في مجال العلاقات الشخصية والاجتماعية.

معمل للتعلم:

في السنوات الثماني الماضية كان مشروع "تحسين الوعي الاجتماعي وحل المشكلات الاجتماعية بمثابة معمل للتعلم للراشدين المهتمين ببناء كفاءات الأطفال لمواجهة الضغوط ومواجهة مواقف التفاعل الاجتماعي. بدا هذا المشروع في ولاية نيوجرس الأمريكية ثم انتشر إلى ولايات أخرى داخل الولايات الأمريكية وكذلك إلى بريطانيا. والمشروع جماع لجهود هيئات علمية متعدّدة.

هذا المشروع يستمد جذوره من أعمال (جون ديوى وجان بياجيه) وغيرهما من كبار المنظرين والفلاسفة. وفيما يأتي نذكر بعض الأسس المحورية لهذا المشروع:

الخطوات الخمس لبناء مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار

1- هناك المهارات في تتابع منظم teach an ordered sequence of skills هناك نظام هيراركى (متدرج) في المهارات اللازمة للعلاقات الاجتماعية ذات الكفاءة، والأساس الأول لهذا النظام الهيراركى هو مهارات حل المشكلات أي المهارات اللازمة للتحليل والفهم والاستعداد للاستجابة لمشكلات الحياة اليومية واتخاذ القرارات، وحل الصراعات.

- ابحث عن علامات ومؤشرات للمشاعر المختلفة.
- اذكر لنفسك ما هي المشكلة.
- حدد هدفك.

- توقف وفكر في أكبر عدد من الحلول الممكنة للمشكلة.
- فكر فيما يترتب على حل على حده.
- تخير أفضل الحلول بالنسبة لك.
- ضع خطة للتنفيذ وراجعها.
- جرب التنفيذ وفكر مرة ثانية.

2- **ركز على مواقف اتخاذ القرار focus on decision making situations** كثير من مشكلات الشباب تنشأ من مواقف تتطلب اتخاذ قرار مهم، وتقع هذه المواقف في غياب الكبار غالبا أو على الأقل في غياب الوالدين أو دون إشرافهم. ويعدّ تخريب ممتلكات المدرسة والفشل المدرسي والتسرب والإدمان نماذج للمشكلات التي يمكن أن تبدأ من استجابة تلقائية لمثل هذه المواقف كقبول التلميذ لدعوة مثل "تعال بنا نكتب على حائط المدرسة" أنا لا أصدق أنك قلق بخصوص الواجبات، أنس الواجب المدرسة وتعال معنا لماذا لا تدخن اختيار التلميذ طريق الانحراف أو طريق النجاح يتحدد بالقرار الذي يتخذه في مثل هذه المواقف الضاغطة.

3- **قدم إستراتيجية معرفية provide cognitive strategy** المناهج التقليدية في التربية العاطفية تتركز حول المحتوى content فتكون من وحدة الإدمان، وحدة عن التعصب، وحدة عن التغذية..... وهكذا - ولكن الاتجاه الأكثر فاعلية هو تقديم إطار عام يوحد كل المجالات ويقدم إستراتيجية يمكن استخدامها في جميع المجالات لمواجهة قضايا متنوعة - وقد استخدم المشروع الذي نحن بصدد عرضه بنجاح كبير في مدارس متعدّدة، وتم من خلاله التدريب على إستراتيجيات ومهارات التفكير في حل المشكلات واتخاذ القرارات وهو في جوهره تقديم للخطوات الثمانية باللغة التي نستخدمها في مراحل التعليم المختلفة الابتدائية - الإعدادية - الثانوية. ويتعلم التلاميذ هذه الخطوات الثمانية كإستراتيجية لحل المشكلات. وتتضمن الأنشطة المختلفة في المقررات الدراسية تطبيقات لاتخاذ القرار. يركز هذا البرنامج على استخدام أطر التفكير كمنظمات organizers وهو يدعم تعلم استخدام الإستراتيجيات، بأعداد التلاميذ لاستخدام مهارات اتخاذ القرار في مجالات الحياة المهمة (jones 1986, perkins 1986).

4- **اجعل المعلمين يستخدموها (الإستراتيجيات): make it usableby educators**
أطلب من المعلمين والآباء استخدامها لأن إستراتيجيات اتخاذ القرار وحل المشكلات يمكن استخدامها في مراحل النمو المختلفة، فهي أداة قوية يمكن للآباء والمعلمين استخدامها لمقاومة المقرر الخفي - وتعدّ الخطوات الثمانية هي اللبنات الأساسية في مساعدة التلاميذ على بناء إستراتيجية وتعميم استخدامها في العلاقات الاجتماعية وفي مواقف اتخاذ القرار - ومع نمو التلاميذ فإن فهمهم للمواقف وقدراتهم المعرفية تزداد نضجا ولكن تظل إستراتيجيات اتخاذ القرار التي تقدم لتلاميذ المرحلة الابتدائية يمكن استخدامها في المرحلة الثانوية - ويستطيع الآباء والمعلمون أن يراعوا تغيرات النمو فيعدلوا في هذا الإطار بما يتناسب مع خبرات الأبناء ومهاراتهم.

5- **ضمن البرنامج انشطة تساعد على المحافظة على بقائه وتعميمه في مواقف جديدة: build in activities toaid maintenance and generalization** على أساس المبادئ النفسية والاجتماعية والبيولوجية لمرحلة النمو وضع مصممو المشروع مبادئ على أساس نظرية التعلم الاجتماعي (rotter 1959) ومؤداها أن الاحتفاظ بالإستراتيجيات وتعميم استخدامها دالة على مدى قوتها ومدى تدعيم البيئة لاستخداماتها. فبدون تدعيم تفشل برامج التربية العاطفية في أن تنتقل وتستخدم في الحياة الفعلية - ولذلك فإن المشروع يهتم بتطبيق الإستراتيجيات - وذلك بتدريب الآباء والتربويين على تشجيع التلاميذ على استخدام إستراتيجيات حل المشكلات واتخاذ القرارات في مواقف الحياة اليومية. وقد وجد مستخدمو المشروع أن نجاحه يرتبط بشكل مباشر بالمحافظة على الإستراتيجيات وتشجيع البيئة على استخدامها في كل المواقف - وكانت أفضل النتائج التي حققها المشروع حين أصبحت الخطوات الثمانية لغة عامة بين التلاميذ يخلقوا من خلالها جوا مدرسيا يتسم بالوعي الاجتماعي، وروح الإنجاز والعمل المشترك لحل المشكلات - الأطفال الذين يتعلمون مهارات اتخاذ القرار ينمو لديهم إحساس بالتمكن "أنا أستطيع......" وهو إحساس يحمى الأطفال الذين يعانون من مشكلات من التسليم في المواقف الصعبة كما يحمى الأطفال الذين يتعرضون لمشكلات من الانسحاب لأول بادرة صعوبة في بعض المواقف الجديدة.

المبادئ الأولية الفعالة primary working principles

الخطوات الثماني توليف لنتائج البحوث العلمية للتفكير الناقد وحل المشكلات. وكل خطوة لها ارتباط نظري وعملي بالتنشئة الاجتماعية الإيجابية.

في الخطوة الأولى من خطوات اتخاذ القرار: "أبحث عن علامات للمشاعر المختلفة " قلق - خوف تردد هذه الخطوة تمثل مدخل التلميذ في العمليات المعرفية لحل المشكلات - وهي خطوة مهمة تغفلها برامج تنمية التفكير بشكل عام. في المواقف التي تتطلب اتخاذ القرار، تكون الهاديات الانفعالية أو العلامات الانفعالية مدخلا مناسبا يوجه التلميذ نحو البدء في حل المشكلة.

في هذه الخطوة يعلم التلاميذ كيف يتعرفون على شعورهم بالإحباط أو الحيرة أو عدم التيقن (التأكد) كعلامة أو إشارة لوجود مشكلة تتطلب البدء في حلها - هذا مدخل يختلف عن محاولة تجاهل هذه الإشارات الانفعالية أو استبعادها أو تجنبها أو الاستجابة الأوتوماتيكية لها: هروب - هجوم في هذه الحالة يستطيع التلاميذ أن يمارسوا بعض الضبط المعرفي وأن يستخدموا مهاراتهم في حل المشكلات - وبالمثل فالانتباه للإشارات أو الهاديات الدالة على مشاعر الآخرين تتيح لهم معلومات لازمة وضرورية في توجيه الاستجابة الصحية في المواقف المختلفة.

فإذا تم التعرف والتنبه للمشاعر أو العلامات العاطفية - والتعبير عنها أو صياغتها في كلمات دالة عليها فإنه يمكن ربطها بموقف معين فنقول مثلا "أنا أشعر باضطراب لأن عندي امتحاناً غدا أو يبدو أن هؤلاء الأولاد عدوانيون وهذا ما يثير قلقي أو خوفي في هذه الحالة يستطيع التلميذ أن يحدد هدفه في هذا الموقف وتحديد الهدف خطوة أساسية للسلوك الفعال وفي حل المشكلات أنا أريد أن يكون أدائي جيدا على الامتحان أريد أن أبتعد عن هؤلاء الصبية العدوانيين.

تقييم المشروع وتحسينه :

استطاع مصممو المشروع (البرنامج) أن يقوموا بتقييم نتائجه وكذلك تقييم التعديلات التي أدخلت عليه واختباره في الواقع (اختبار ميداني) على مدى ثمان سنوات تم أثنائها تعلم طرق متعدّدة لزيارة فاعلية البرنامج، وتبين لهم أن أهم طريقين هما :

1- تعليم التلاميذ مهارات الاستعداد لحل المشكلات أو التهيؤ لحل المشكلات وهي مهارات تؤكد على تنمية ضبط النفس والوعي بالآخرين والثقة وكلها مهارات تيسر الاستفادة من برنامج حل المشكلات واتخاذ القرارات.

2- إرساء مجموعة من المبادئ للمساعدة في توجيه عملية تطبيق البرنامج (المشروع) في المدارس واعتباره عنصرا من عناصر البناء المدرسي حتى ينتظم في نسيج النظام المدرسي.

وقد أشارت نتائج التقييم إلى أن المعلمين يستطيعون تدريس المهارات التي يتضمنها البرنامج بكفاءة، وأن التلاميذ يستمتعون بتعلمها، وأن التعلم المدرسي يرتبط إيجابيا بتحسن مهارات التلاميذ على مواجهة الضغوط والتوترات - بمعنى أن تعلم مهارات حل المشكلات صاحبه تحسنا في الأداء الأكاديمي.

كيف نأخذ المقرر الخفي في الحسبان؛

تأمل للحظة مدى ما يشعر به المرء من اضطراب وتشتت حين تكون أهدافه غير واضحة أو كثيرة بصورة مبالغة - قد تتاح الفرصة للبعض أن يتعلم في أثناء التنشئة الاجتماعية أن يتفهم المواقف المحيطة به أو التي تواجهه، وأن يفهم مشاعره نحوها وأن يحدد أولوياته وأهدافه - ولكن هناك آخرون لا تتاح لهم هذه الفرص - فوجود المقرر الخفي وبعض الظروف الأسرية الصعبة تقلل فرصتهم في تعلم خطوات التفكير الناقد وتقلل فرص تدعيمه والاحتفاظ به واستخدامه في مواجهة مواقف الحياة - إن الخطوات الثماني التي تنمى مهارات حل المشكلات تكون عناصر إستراتيجية صحيحة ومفيدة تساعد التلاميذ على تجنب مشكلات التنشئة الاجتماعية.

هل الصراع طريق إلى السلام في مدارسنا؟

من خلال منهج مدرسي شامل - استطاع برنامج الحل الإبداعي للصراع أن يعلم الآلاف من مختلف الأعمار - الصغار والكبار كيف يتعاملون بإيجابية مع اختلافاتهم مع الآخرين ويخلقون مجتمعا تعليميا مسالما.

يشير الكاتب وهو مدير برنامج قومي للحل الإبداعي للصراع - إلى خبرته حين كان يعمل معلما في مدرسة ابتدائية في بيئة محرومة وكان جميع تلاميذ فصله لديهم معوقات تحول تعلمهم بكفاءة - ومع ذلك فكان لديهم إحساس بالانتماء لمجتمعهم، ميثاق غير مكتوب تدعمه أنشطة دور العبادة، حرارة العلاقة بين الجيران، شعور عام بين الكبار والصغار بالأبوة. يقول الكاتب أن هذه الفترة من حياته لم يكن يدور بخاطره أنه في يوم من الأيام سيكون هناك برنامج تلفازي بعنوان "الأطفال يقتلون الأطفال" تغير الزمن حيث تحل الفوضى والاضطراب محل المجتمع المتماسك.

يذكر الكاتب بعض النماذج الأمريكية ليدلل على انتشار العنف، فيذكر أن كل ثانية يتم الإساءة لطفل ما، وكل 4 دقائق يتم القبض على طفل لاقترانه بجريمة عنف، وكل 98 دقيقة يصاب طفل بطلق ناري. وإن عدد تلاميذ المدارس الذين يحضرون سلاحا إلى العادية يبلغ 135,000 وذلك لعدم شعورهم بالآمن. وإن واحدا من كل ستة أشخاص في المجتمع الأمريكي يعرف شخصيا شخص ما أصيب في حادث عنف وأن الأطفال يذهبون إلى مدارسهم في حالة خوف وغضب لم يسبق أن حدثت.

الثقافة المتحولة في المدرسة transforming school culture

تقوم المدرسة بدور أساس في التنشئة الاجتماعية للتلاميذ فالمدرسة هي المكان الوحيد الذي يقضى فيه أبناؤنا معظم وقتهم - يأتون من أسر مختلفة بخلفيات متنوعة، ويمكن أن نورد هنا ملاحظة أحد المعلمين الأمريكيين على التلاميذ في مدرسته: يقول إنه حين بدء عمله كمدرس منذ عشرين عاما كان التلاميذ يتطلعون للمستقبل وكان لديهم أمالا عريضة - أما التلاميذ الآن فقد فقدوا هذا التطلع وهذا الأمل لأن الكبار المحيطين بهم سبقوهم لذلك - ويرى أن مسؤولية المدرسة هي إعادة هذا الإحساس بالأمل لتلاميذها.

من الواضح أن المدرسة الآن عليها أن تلتزم بدرجة أكبر من السابق بخلق مجتمع مدرسي يهتم بحياة التلاميذ الاجتماعية والعاطفية - نحن نحتاج إلى رؤية جديدة للمدرسة، رؤية تهدف إلى جانب العقل. إن الذي يميز برنامج حل الصراع

إبداعيا (الحل الإبداعي للصراع) عن غيره من برامج منع العنف في المدرسة، هو تأكيده على تحويل ثقافة المدرسة إلى مجتمع تعليمي غير عنيف لقد نمى برنامج نموذج المدرسة المسألة بتضافر جهود فريق من المعلمين والتربويين داخل الفصل وفي المجتمع المدرسي على مدى سنوات طويلة من خلال تطبيق منهج الحل الإبداعي للمشكلات في حل الصراعات اليومية.

والمسلمة الأساسية وراء هذا الجهد تبنى المدرسة مبدأ: مواجهة المشكلات وليس إخفائها، كل فرد يحترم الآخر، الاختلاف والتنوع أمر مقبول بل وله قيمته وفاعليته، الأفكار الجامدة ذات المضمون السلبي يجب مقاومتها، هناك قوانين ومعايير شديد ضد حوادث العنف أو التعصب - وأخيراً فإن القوة داخل المدرسة موزعة بين التلاميذ والمعلمين والإدارة المدرسية، فالمناخ الديمقراطي يلائم نمو المسؤولية الاجتماعية والمدنية.

سوف نورد فيما يأتي نموذجا لأحد الفصول التي تستخدم برنامج الفصل المسالم: يجلس المدرس في آخر الفصل - في الجانب الأيمن في مقدمة الفصل ركن يحمل إشارة كبيرة ملونة تحمل عنوان "ركن السلام" وفيه بعض التلاميذ يقومون بأنشطة مختلفة - باقي الفصل في أماكنهم يعملون - وفجأة يقطع أحد التلاميذ هذا الهدوء حين يطلب من زميل له أن يعيد له كتابه - هذا كتابي أعده لي أنت وأخذت كتابي ويرد الآخر بصوت أعلى لم أخذ كتابك، هذا كتابي أنا ويستمر صياح التلميذين وتبادل الاتهام، إلى أن تأتى زميله لهما وهي وسيط السلام mediation هل تريدون أن أساعدكما؟ وهنا توقف التلميذان عن العراك هنا تأتى المعلمة وتقول لهما أريد منكما أن تهدأ أولاً ثم تقرر ما إذا كنتما تريدان وسيطا يساعدكما أو تريدان أن تناقشا الموضوع معي مازال التلميذين في حالة غضب وهياج ولكن كل منهما أتجه إلى ناحية في الفصل. فهذا هو الإجراء المتبع - جلسا متباعدين لفترة حتى هدأ الغضب ثم بدءا في حل الصراع واتجها إلى وسيط السلام للمساعدة وفي أثناء الدقائق القليلة التي استغرقها هذا الموقف كان باقي التلاميذ في أماكنهم يعملون في هدوء.

في مثل هذا الفصل يعرف التلاميذ أن عليهم أن يعبروا عن غضبهم وأن يتحكموا فيه بأسلوب مناسب وكذلك فإن لديهم المهارات اللازمة لحل الصراعات

دون عنف، فكل من المعلم والتلميذ قد تدرب على التوسط والتفاوض وأكثر من ذلك فإن النظام داخل الفصل ليس مسؤولية المدرس فقط، فقد أشترك التلاميذ في وضع القواعد، ويعرفون جيدا ما يترتب على كسرها مثل هذه الفصول لا تكتفي بردع ومنع العدوان البدني بل يمتد الردع إلى العدوان اللفظي والإهانة.

بدايات البرنامج:

بدأ هذا البرنامج عام 1985 بثلاث مدارس ثم انتشر في كثير من المدارس ليقدم في خمس ولايات أمريكية. مجموع المدارس التي يقدم فيها البرنامج 325 مدرسة من المراحل المختلفة أي 150 ألف تلميذ ويعد هذا البرنامج من أكثر البرامج في المدارس انتشارا وله مكانته العلمية والتطبيقية في منع العنف أو الوقاية من العنف (1995) accounting office u.s. general وبتأمل تطور البرنامج لتحديد العوامل ذات الفاعلية التي أسهمت في جعل المدارس مجتمعا تعليميا يسوده السلام والحب. إن المقرر الذي نقدمه في هذا البرنامج أساسه المهارات وهو يهدف إلى نمو المسؤولية الاجتماعية كمنتج نهائي - كما يهدف لجعل كل تلميذ أو مشارك يقوم بدور إيجابي في صياغة مستقبل المجتمع المدرسي.

كل تلميذ له في وضع المعايير داخل الفصل - وهو يعرف النتائج التي تترتب على الخروج على هذه المعايير.

إن المدارس والفصول الآمنة التي يسودها السلام لا تهدف فقط لتجنب المخاطر، بل هي نماذج تحتذي على المستوى المجتمعي العام.

نموذج المدرسة المسالمة the peaceable schools

الإستراتيجية الأولية لبرنامج الحل الإبداعي للصراع هي الوصول إلى الصغار عن طريق الراشدين الذين يعيشون معهم بشكل دائم، سواء في المنزل أو المدرسة أو غيرها من المؤسسات الاجتماعية - ويهدف البرنامج إلى تنمية الصغار اجتماعيا وعاطفيا وتزويدهم بالمهارات اللازمة لحل الصراع والوساطة وكذلك تنمية الاتجاه الإيجابي وتقبل الثقافات المختلفة عن ثقافاتهم. والبرنامج لا يعد مواد تضاف إلى المواد

التعليمية وليس برنامجا للتدخل الإرشادي، ولكنه التزام طويل المدى (على الأقل خمس سنوات) تقبله المدارس التي تريد تطبيقه - ويتضمن النموذج المكونات الآتية:

مقرر يتركز على تدريس المهارات الأساسية teaching key skills

ونعنى بالمهارات الأساسية الاستماع الإيجابي، التعاطف العقلاني، وأخذ رؤية الآخرين في الاعتبار، التعاون، التفاوض، التعبير عن المشاعر بطريقة مقبولة، التوكيدية مقابل الانسحابية والعدوانية.

وتتضمن الدروس لعب الأدوار، عمل مقابلات، مناقشات جماعية، عصف ذهني، توظيف لحظات التعلم وتنشأ من مواقف تلقائية تحدث في الفصل أو في الحياة اليومية يوظفها المعلم ليؤكد من خلالها مبادئ البرنامج ويساعد البرنامج المشاركين على تقبل التنوع والاختلاف الثقافي، كما يعلمهم طرق مقاومة التعصب.

النمو المهني للمعلمين professional development for teachers

ويقدم 24 ساعة تدريب في مهارات الاتصال وحل الصراع، وتطبيق البرنامج وكذلك إستراتيجيات المزج بين مفاهيم البرنامج ومهاراته والمواد التعليمية كالدراسات الاجتماعية واللغة.

إن مفتاح نجاح البرنامج هو تدعيمه بالمتابعة. فكل مدرس يتابعه أحد أعضاء هيئة البرنامج الذي يقوم بزيارة المدرسة من ست إلى عشر زيارات في أثناء السنة الدراسية ويساعد المدرس في أعداد المواد التي يقدمها، وفي ملاحظة الفصول الدراسية، وفي تقديم دروس توضيحية ليسترشد بها المدرس وفي مناقشة ما يهمه من القضايا المختلفة.

توسط الطلبة student - ledmediation

هو جزء من الجهد الأكبر الموجه للعمل مع الهيئة المدرسية والتلاميذ داخل الفصل برنامج الوساطة mediation يقدم نموذجا جيدا لتعليم الزملاء عدم العنف واحترام الاختلاف، كما أنه يدعم مهارات التلاميذ في حل مشكلاتهم وقد عبر أحد الوسطاء في إحدى المدارس الثانوية عن دور الوساطة كما يأتي:

الإنسان يريد أن يكون محترما. ويرى أن هناك طريقا واحد لذلك أن تكون عنيفا وجريئا - هكذا أحصل على الاحترام بأن أكون عدوانيا ولكنني تغيرت كثيرا في طريقتي في إدراك الآخرين، إنني الآن استمع إليهم وأتكلم معهم. إنه نوع آخر من الشعور بالاحترام وهو يبعث السعادة في النفس.

ويمكن أن يحقق التوسط خطوات واسعة نحو تحسين المناخ المدرسي ولكن لا يمكن أن يكون بديلا عن سياسة منظمة - فالواقع أنه ما لم يكن هناك نظاما حاسما لردع الشجار فالغالبية أن التلاميذ لن يلجؤوا للوسيط لمساعدتهم.

تدريب الإداريين administrator training

من خلال تدريب الإدارة المدرسية على المفاهيم الأساسية للبرنامج، حيث يوضح لهم كيف يستطيعون تشجيع كل فرد في المجتمع المدرسي على أن يتبنى مفاهيم البرنامج الخاصة بالمواجهة الإبداعية والديمقراطية والإنسانية للصراع والاختلاف - وكثير من مديري المدارس يعترف بفاعلية البرنامج في خلق مناخ سلمى، أي في خلق ثقافة مدرسية مسالمة، حتى أن بعض المديرين يقرون أن واقع مدارسهم يكاد ينطبق على ما كانوا يتمنونه.

تعليم الآباء:

قدم المشروع 4 ورش عمل للآباء كل منها ثلاث ساعات حول السلام داخل الآسرة أساسية إتاحة الفرص للآباء أو يقوم برعاية التلاميذ أن يتوقفوا ويفكروا في تصرفاتهم مع أبنائهم - ماذا يفيد، فيحافظوا عليه، وماذا يتطلب التغيير ثم يناقش موضوع الاتصال داخل الأسرة، حل الصراع، العلاقات بين أفراد الأسرة - ثم تدرس مهارات الاستماع الإيجابي، التفاوض على أساس حل يرضى جميع الأطراف (win - win) (الجميع منتصر) وغيرها من الإستراتيجيات التي تدرس للتلاميذ - ويحضر الآباء هذه البرامج وهم حريصون على الاستفادة منها ومتطلعون لاكتساب المهارات الجديدة. ومن الطبيعي أن يكون للمكون الخاص بتدريب الآباء في البرنامج دور أساس في تحقيق النجاح والتقدم ويستشهد الكاتب بما قاله أحد الآباء من أن الأبناء لا يفعلون دائما ما نقوله ولكنهم يفعلون ما نفعله في معظم الأحيان، فإذا قدمنا

نموذجا للسلام في المنزل سوف يتعلم الأبناء ذلك النموذج. وقد أدى نجاح ورش العمل الخاصة بالآباء لتشجيعهم وتأييدهم للبرنامج.

يذهب التلاميذ إلى المدرسة أكثر خوفا وأكثر غضبا من أي وقت مضى، ويحملون هذا الغضب والخوف إلى داخل جدران المدرسة.

هل يحقق البرنامج الهدف منه؟

في دراسة لتقييم برنامج الحل الإبداعي للصراع في مدارس نيويورك. ذكر تقرير metis associates أن 87% من المدرسين المشاركين في البرنامج وجدوا أنه يؤثر تأثيرا إيجابيا على التلاميذ، وقد استندوا في هذا التقييم إلى المحكات الآتية: تراجع مواقف العنف داخل الفصل - استخدم التلاميذ لمهارات حل الصراع بتلقائية، نمو الوعي بالمشاعر والقدرة على التعبير عنها لفظيا - التعبير السلوكي عن الود، تقبل الاختلاف مع الآخرين.

وتقوم هيئة المسؤولية الاجتماعية في ولاية نيويورك - "social responsibility" بدراسة لتقييم البرنامج بمنحة مقدمة من مركز مقاومة المرض والوقاية منه centers for disease control and prevention إلى جانب منح مقدمة من هيئات غير حكومية. ويقوم الباحثون بتقييم البرنامج على أساس دوره في تخفيض سلوك العنف وكذلك مدى اكتساب المعلمين والتلاميذ لمهارات حل المشكلات وممارستها في الحياة اليومية - وتعد هذه الدراسة أكبر الدراسات حيث تشمل 8000 تلميذا.

وتشير خبرة العاملين في البرنامج إلى - جانب دراسات التقييم - أن البرنامج له تأثير حقيقي ومع تزايد المطالبات الواقعة على المدرسة وتراجع الموارد يجد المدرسون أن هذا البرنامج يحدث تأثيرا إيجابيا في المدرسة والتلاميذ حيث يدعم أي إصلاح في البيئة المدرسية. حين يشعر التلاميذ بالأمان والاحترام والتمكن. فإن التعلم في كل صورة سواء أكان تعلماً تطبيقياً أو أكاديمياً ينمو ويزدهر ومن خلال ما نسمعه من المسؤولين عن البرنامج ومن التلاميذ فإننا نشعر أننا نحقق نجاحا في تدريسهم منظومة جديدة. حيث يتعلمون كيف يصبحون أقوياء وأن ما يقولونه أو يفعلونه له وزنه وقيمته.

ونقف هنا عند حالة طفل كان يستخدم السلاح وهو في التاسعة، وقد تعلم منذ ذلك العمران يكون هو الجاني وليس الضحية وهو يحكى خبراته في هذه المرحلة.

كنت أفزع من حولي لأحصل على ما أريد. لم يكن لي أصدقاء، كان الأطفال الأصغر منى يخافونني وذات مرة ضربت طفلا في وجهه وكسرت نظارته - وشعرت بالزهو لذلك. ثم رأيته يبكى ولم يكن قد فعل أي شيء يستوجب ما فعلته معه، بدأت أشعر إنني أخطأت - وحين بدأ هذا البرنامج في مدرستي، أراد أبى أن أشترك فيه، والتحقت به من أجل أبى - وفجأة بدا كل شيء يتغير، وبدأت أشعر باحترامي لنفسي من منظور مختلف.

كيف تتصرف عندما تواجه صراعا؟ How do you hanconflict?

سوف نعرض عليك أربع حالات - ويلي كل منها بدائل للاستجابة أو التصرف - أختر واحدة من هذه البدائل لتعبر عن تصرفك الفعلي - إذا شعرت أن هناك تصرفين يعبران عنك فضع علامة على الاثنين.

الحالة الأولى:

(س) مسؤول عن مجموعة من خمس معلمين - لاحظ مؤخرا أن - إحدى المعلمات ولتكن (أ) وهي ليست من مجموعته تكثر من زيارة (ب) وهي معلمه من مجموعة لتسعير منها شيئا وتتجاذب معها الحديث لبعض دقائق.

وبرغم أن هذا لا يستغرق سوى دقائق إلا أن سلوك التلاميذ يزداد سوءا وباقي أفراد الفريق يعترضون على ذلك. إذا كنت مكان (س) ماذا تفعل؟

أ- أتكلم مع أفراد مجموعتي، وأطالبهم بقصر الحديث مع الآخرين على ساعات الفسحة.

ب- أطلب من مدير المدرسة أن يطالب جميع رؤساء المجموعات بأن يبقي المدرسين داخل فصولهم.

ج- أواجه أ ، ب معا وأوضح لهم القوانين.

د- لا أفعل شيئا فمن السخف أن أصعد الموقف فهو لا يتجاوز دقائق محدودة.

هـ- أحاول تهدئة باقي أعضاء المجموعة (المعترضين) فمن المهم أن يكون التعامل بينهم جيدا.

الحالة الثانية:

(س) اختصاصية المنطقة التعليمية في تطوير المناهج وقد تم تكليفها من قبل الموجه العام بأن تكون مقررا للجنة تقوم بجمع البيانات لتحسين مهارات التدريس وقد تقدم عضوان في اللجنة باقتراحين مختلفين لكتابة نتائج التقرير - فاقترح أحدهما إرسال النتائج إلى الموجه ثم إلى المدرسين حتى يرى الموجه التقدم الذي أحرزته اللجنة، أما الآخر فيرى أن ترسل النتائج أولاً إلى المدرسين حتى يستفيدوا منها في تحسين مهاراتهم في التدريس. وكلا الرأيين له وجاهته - الموجه كان منشغلا للغاية للانتهاء من هذا المشروع - وليس هناك خطوات محددة لرفع التقرير - إذا كنت مكان مقرر هذه اللجنة فإنك:

أ- تقرر أي الرأيين صحيح وتطلب من صاحب الرأي الآخر الاتفاق مع القرار.

ب- أنتظر وأراقب، فسوف يتبين الاقتراح الأفضل.

ج- أطلب من صاحبي الاقتراحين أن لا يتشددا في الخلاف فالأمر كله ليس بهذه الخطورة.

د- أجمع صاحبي الاقتراحين وأحلل اقتراحهما للتوصل للاقتراح الأفضل.

هـ- أرسل نسخة من التقرير إلى الوجه ونسخة أخرى إلى المعلمين (بالرغم ما في ذلك من جهد وتكلفة).

الحالة الثالثة:

(س) رئيس وحدة الحاسبات الآلية وتتكون الوحدة من خمس أعضاء والعمل في الوحدة يتطلب دقة وانتباه إذا إن خطأ يتسبب في أعطال باهظة في الأجهزة أو يؤدى إلى تسرب المعلومات السرية. ويشك (س) في أن أحد أعضاء فريق العمل ولنسميه (أ) يتعاطى المخدرات ويشك أنه يتعاطى في أثناء ساعات العمل - (س) لديه مؤشرات

قوية لهذا التفكير ولكن ليس لديه دليل يقيم على أساسه اتهاما واضحا - إذا كنت مكان (س) ماذا تفعل؟

أ- أواجه (أ) وأصرح له بظنوني وأسباب هذه الظنون، وأعبر له عن اهتمامي به وبالعمل.

ب- أطلب من (أ) أن يبعد مشكلاته أو سلوكاته عن العمل فالحفاظ على العمل مسؤوليتي.

ج- لا أواجه (أ) فسوف يترك العمل أو يكرهه - أو يحاول أن يخفى مشكلة التعاطي بصورة أكثر حرصا.

د- أذكر لـ (أ) أن التعاطي عمل غير قانوني وإذا تم القبض عليه فسوف أبذل كل جهدي لفصله.

هـ- أراقب (أ) جيدا لأتأكد أنه لم يتسبب في أخطاء جسيمة.

الحالة الرابعة:

(س) رئيسة جمعية الآباء والمعلمين - من وقت لآخر يطلب مجلس إدارة المدرسة والمعلمين من مجلس الآباء ترشيح بعض المتطوعين للاشتراك في بعض مشاريع المدرسة - وكان الآباء عادة يرحبون بهذا التعاون - ولكن مؤخرا أصبح معظم الآباء لا يستجيبون لطلب المجلس وبالتالي أصبح عدد قليل من الآباء يقوم بمعظم العمل مما أشاع الشكوى والتذمر بينهم. ماذا تفعل لو كنت مكان (س).

أ- لا تفعل شيئا الآن فالمشاريع الإضافية قاربت الانتهاء.

ب- أحاول تهدئة الأمور مع المتطوعين ومجلس الآباء والمدير فالمجتمع يعمل من أجل أبنائنا. وأنا لا أتحمل الصراعات.

ج- أخبر المجلس وهيئة التدريس أن يكتفي بمتطوعين اثنين بالتناوب.

د- أناقش مع المدير ورئيس المجلس بعض الطرق التي تساعد على مواجهة طلب المساعدة دون إرهاق المتطوعين.

هـ- أذهب إلى رئيس مجلس الآباء وأطلب منه تأجيل المشاريع الجديدة أو إلغائها.

تحديد أسلوبك في مواجهة الصراع (الخلاق):

ضع علامة (✓) أمام كل حالة في العمود المناسب (أ - هـ)

- الحالة الأولى   د......... هـ........... أ........... ب........... ج.........
- الحالة الثانية   ب........ ج.......... هـ........... أ............ د........
- الحالة الثالثة   ج........ هـ........... ب........... د............ أ........
- الحالة الرابعة   أ........ ب......... ج.......... هـ............. د.........
- المجموع ....

تراجع مهادنة تناغم قوة تعاون

أساليب التعامل (حل - مواجهة) مع الصراع (الخلاف) Methods of dealing with conflict

حين نواجه مشكلة ما فإننا نعتمد على غرائزنا التي تعكس اتجاهاتنا وسلوكنا الشكل (1). ومن خلال خبراتنا نتبنى أساليب نجدها مريحة بالنسبة لنا. وفي مواقف الصراع تكون هناك قضيتين أو شقين.

- **القضية الأولى:** هي ضرورة المحافظة على العلاقة بين أعضاء الجماعة هل ستبقى علاقة ودية مساندة؟ أم أن الصراع قد يؤدى إلى توتر هذه العلاقة أو إفسادها؟
- **القضية الثانية:** هي تحقيق أهدافنا وأهداف الجماعة، فهل إذا حافظنا على مركزنا في الجماعة سوف يؤدى الصراع إلى تقسيم الجماعة بحيث لا يحقق بعض أعضائها أهدافهم؟ وإذا لم أحقق أهدافي فكيف ينعكس ذلك على مكانتي ومركزي؟ ومع جيراني.......؟ مع التلاميذ؟ أن تفضيلنا لإستراتيجية معينة نتخذها في حل الصراعات أو مواجهتها يتوقف على قيمنا المرتبطة بهاتين القضيتين.

شكل (1)

مرتفع العلاقات
الاجتماعية تعادن
الأهداف والمكانة
مرتفع

مرتفع العلاقات
الاجتماعية تهادن
الأهداف والمكانة
منخفض

منخفض العلاقات
الاجتماعية انسحاب
الأهداف والمكانة
منخفض

تساوى العلاقات
الاجتماعية تناغم
الأهداف والمكانة

منخفض العلاقات
الاجتماعية استخدام
القوة الأهداف
والمكانة مرتفع

هناك خمسة بدائل لتناول مواقف الصراع (الخلاف):

استخدام القوة: muscle

قد يكون استخدام القوة وراء الحاجة الشديدة لتحقيق الأهداف والحفاظ على المكانة أو الحصول عليها أو الحاجة الأقل لتحقيق التآلف والحفاظ على العلاقات الطيبة. استخدم القوة يرتبط بالتوكيدية والعدوانية والتنافسية وهي مواقف يتم حسمها لصالح طرف دون الآخر وفيها منتصر - منهزم من يستخدم هذا الأسلوب يكون على يقين أنه على صواب وأنت الحفاظ على مكانته يحتم عليه استخدام هذا الأسلوب.

المهادنة reconciliation

هذا الأسلوب على عكس أسلوب استخدام القوة، وفيه يكون الاهتمام الرئيس بالأشخاص والمشاعر والعلاقات الطيبة، والحاجة الأقل لتحقيق الأهداف والحفاظ على المكانة. هذا الأسلوب فيه جانب من الاستسلام والتحمل من أجل الحفاظ على العلاقات بالآخرين في أثناء حل الصراع على الأقل وقد نعدّه الاتفاق على عدم الاتفاق، أو التعايش السلمي وتعنى بشكل عام أننا نخفى المشكلة تحت السجادة ونأمل أن تظل في مكانها - وهذا نادرا ما يحدث.

التناغم harmony

فيه تفاوض أو مساومة من أجل تحقيق التناغم وفيه تكون الحاجة لتحقيق الأهداف والمكانة مكافئة للحاجة للعلاقات الاجتماعية - هي أرضية مشتركة للتوصل لحل وسط لحل الصراع - ويستخدم هذا الأسلوب حين تكون الحاجة أو الضغط من أجل تحقيق الهدف أو الانتصار في الموقف ليست حاجة شديدة ولذلك ترى الأطراف المختلفة أن يتفاوضوا - هذا الموقف ليس فيه منتصر ومنهزم.

الانسحاب retreat

يعدّ أسلوب الانسحاب أو التجنب نقيضا على الطرف الآخر من أسلوب ممارسته القوة - وهذا الأسلوب مؤشر لانخفاض الحاجة للمحافظة على العلاقات الاجتماعية والحاجة لإنجاز الأهداف - من يستخدم هذا الأسلوب لا يريد الدخول في صراعات وما يرتبط بها من مشكلات - الانسحاب حل مؤقت، وهو مثل التهادن في أنه لا ينهى الصراع.

التعاون collaboration

حل المشكلات من خلال التعاون بين الأفراد والمجموعات في محاولة لتحقيق الاتفاق على أهمية الحفاظ على العلاقات الاجتماعية والحاجة لإنجاز الهدف فكلاهما مرتفع عند أصحاب هذا الأسلوب. التعاون يتضمن جهدا يهدف إلى التوصل لأهداف جديدة تتضمن آراء واهتمامات الأطراف المختلفة وتؤدى إلى نمو في علاقات العمل يؤكد هذا الأسلوب العمل معا من أجل تحقيق أهداف جميع الأطراف والتوصل إلى حل الجميع فيه منتصرون (win- win).

لمواجهة القضيتين الأساسيتين معا: العلاقات الاجتماعية وتحقيق الأهداف لابد أن يتوفر لدى جميع أطراف الصراع شعورا بالالتزام للتوصل لحل مناسب - إذ إن التعاون يتطلب بذل جهد كبير دون أن يكون هناك ضمان للتوصل لحل، ولكن هذا الجهد ينمى الثقة بين أطراف الصراع. ونجاح أسلوب التعاون يشجع استخدامه مرة أخرى.

كل أسلوب من هذه الأساليب فيه خبرات وأوجه قوة وفيه عيوب وأوجه نقص - لا يوجد أسلوب أفضل من غيره فكل أسلوب له مساره، وكذلك تترتب عليه نتائج مختلفة - أن المواجهة الإيجابية للصراع تتطلب القدرة على قراءة الموقف وفهمه ثم تطبيق أفضل إستراتيجية لحله، إذ إن الصراع يمر بمراحل فإن كل مرحلة لها متطلبات تختلف عن المراحل الأخرى - ففي المراحل الأولى من الصراع والآخذ والعطاء قد يستخدم أطراف الصراع أسلوب استخدام القوة لتحديد القضايا ذات الاهتمام بالنسبة لهم، ومع استمرار الأخذ والعطاء يشرع كل طرف في أسلوب التفاوض للتوصل لحل وسط، فإذا استطاعت الأطراف المعنية أن تولد مشاعر الثقة المتبادلة فإن أسلوب حل المشكلات والتعاون يكون أفضل الأساليب.

الآن راجع نتائج استبيان مواجهة الصراع ثم أجب على الأسئلة الآتية:

- هل تعتقد أن درجتك على الإستراتيجيات الخمسة تمثل سلوكك الفعلي عند مواجهة الصراع؟
- ماذا يمكنك أن تعمل لكي يتزايد استخدام أسلوب حل المشكلات في حل صراعاتك؟
- كيف تقلل من استخدامك للإستراتيجيات الأقل كفاءة مثل الانسحاب واستخدام القوة؟
- ما الأسلوب الذي تستخدمه أسرتك - جماعة العمل، جماعة الأصدقاء لمواجهة الصراع؟
- كيف يمكن أن تصبح هذه الجماعات أكثر إنتاجا بتغير أسلوب حل الصراع.

تصعيد الصراع escalation of conflict

الصراعات المعلقة (لم تحل) تتصاعد وتتسارع بما يزيد من صعوبتها بالنسبة لكل الأطراف - ولذلك نريدك أن تتعرف على خطوات تصعيد الصراع.

صاحب الحق righteousness

إذ يشعر كل طرف من أطراف الصراع أنه على حق على أساس فلسفة أو قانون أو سلطة أو قوة أو غير ذلك. هذا الاتجاه الذي يزداد قوة مع استمرار الصراع يجعل التفاوض أو الحلول الوسط أمرا صعبا.

العناد entrenchment

مع تطور الصراع يصبح كل طرف من الأطراف أكثر التزاما بموقفه وأقل قدرة على الاستماع للطرف الآخر، والاستماع للبدائل.

ضغط الرفاق peer pressure

يمارس بعض أفراد الجماعة المتصارعة ضغوطا على باقي الأفراد لكي يتمسكوا بموقفهم ويؤدى ضغط الزملاء إلى تدعيم العناد.

التصعيد escalation

مع استمرار الصراع يزيد كل طرف من تهديداته ويغالي في مواقفه ويضاف إلى ذلك أن تأخذ جماعات أو أفراد خارج إطار الصراع صف طرف دون أخر وذلك بالتصويت،، فتزيد أعداد الطرفين - ويزيد التزام كل طرف بموقفه الأصلي مما يجعل تعديل الآراء أو المواقف من جانب الأطراف الآليين أمرا غاية في الصعوبة.

تحويل الصراعات إلى خبرات تعلم "بقلم دينى برجس"

من سنوات قليلة مضت كان لي تجربة تصور بعض التغييرات في الصراعات بين الأطفال وآثارها وتطبيقاتها واستخدامها في التعلم الاجتماعي وفي هذا الموقف الخاص انتهى طلبه الفصل الذي أدرسه إلى نزاع أعدّ كتحدي مطلوب حله.

والموقف هو في مدرسة ابتدائية فيها حوالي 700 طفلا من الطبقة الوسطى من البيض (الجنسي القوقازى) أساسا ومن الضواحي الراقية. وقد زرت الفصل بانتظام خلال عام لملاحظة الجهود التي يبذلها معلم الصف، وقد كان أحد طلبتي في جامعة كاليفورنيا وعندما رقى المعلم إلى وظيفة ناظر (مدير) مدرسة مجاورة طلب منى أن اعلم صفة في الجزء المتبقي من العام الدراسي. وقد تعرف التلاميذ على ووجدتها فرصة أن أنفذ بعض الأشياء التي أدرسها وأكتب فيها وبذلك فقد أصبحت مدرسا بديلا لفصل دراسي مكون من مستويين الثاني والثالث يضم 32 طفلا.

شيء ما في الجو:

كان من الممارسات في المدرسة بالنسبة للأطفال أن يصطفوا في طابور خارج فصولهم قبل أن تفتح المدرسة أبوابها، البنون في جانب والبنات في جانب.

ويحدد المعلمون قادة الصف الذين يكونون مسؤولين عنه، ويعملون على تهدئة التلاميذ قبل أن يمكنهم الدخول إلى الفصل الدراسي.

وأنا أعتقد أن الأطفال يمكنهم أن يكونوا قادرين على ضبط أنفسهم دون إلزامهم بالوقوف في طابور يرأسه زميل لهم. وعرضت الفكرة على الأطفال، واقترحوا أن يختار الفصل قادة الصفين (الطابور) ذكورا وإناثا بدلا من أن أعينهما أنا ولآن قائد الطابور يكون تحت ضغط فإن الأطفال أرادوا أن يكون لكل قائد طابور مساعد. وأصبح الموقف - كما أضافوا - يحتاج إلى تدريب لقادة الطوابير المقبلين.

ثم حدث موقف يتطلب منا أن نفتح باب المناقشة من أوسع الزوايا لوجهات النظر حول الممارسة، ثم فحص السلوك الفردي وتأثيراته على الآخرين وقد كان اليوم هادئا ولكنه غير آمن. وسار اجتماع الجماعة الذي عقد ذلك الصباح للتخطيط اليومي سيرا حسنا، ولكن عددا من الأطفال الأكبر سنا بدوا مشغولين بشيء آخر، وقلت لهم:

- هل تحبون أن تعملوا في شيء مختلف هذا اليوم؟
- لا. أجابوا في صوت واحد.

وفي نهاية اليوم عندما اجتمعنا اجتمعنا العادي الذي نقيم فيه ونناقش كيف كان يومنا بقى الأطفال ساكتين. وبدلا من أن ينتشروا خلال الدراسة فإنهم تجمعوا حول (جون) وهو تلميذ وسيم له شعر أسود وعيون بنية لامعة وقد أظهر (جون) صفات قيادية منذ اليوم الأول.

وخلال المناقشة كان (بيتر) (peter) تابع "عيون" ونصيره يسر في أذنه بكلمات وعلى الفور ظننت إنني سمعت الكلمات "استمر" قل له حينئذ عوج (جون) فمه إلى أحد الجوانب ونطق بجزء من كلمة. وصمت (بيتر) مرة أخرى.

وقد قررت ألا أهتم بالموضوع أو أن أؤكد عليه. وعندما أنتهي الاجتماع كان من الواضح أن هناك شيء ما بقى لم يقل. وقد كنت آمل أن اجتماعاتنا اليومية يمكن أن تكون على مرات عندما نريد أن نفهم الفروق بين الأطفال ونتعرف على المشكلات التي تستغرق الأطفال وكنت آمل أن نكون قادرين على أن نحول المواقف المدمرة إلى مواقف إيجابية دون خوف أو عقاب. لقد اتخذنا قرارات بالإجماع وكل واحد كان لديه حق الاعتراض. لقد سجلت اجتماعاتنا صوتيا ومرئيا حتى يستطيع الأطفال أن يسمعوا المناقشات وأستطيع أن أراجع ما قيل وما الذي أستطيع أن أستشفه مما قيل.

تحول غريب للأحداث:

إن جماعة صامتة لازالت تتجمع عند باب حجرة الدراسة وكان من غير الطبيعي بالنسبة للتلاميذ أن يقفوا حول حجرة الدراسة، لأن من الطبيعي أن ينطلقوا ويتركوا المكان. إن سحر ضوء الشمس في مايو لهؤلاء الشبان الصغار كان أشبه بقطعة من الذهب يضرب بها الأمثال.

أوه.... يا سيد (ب) - الحرف الأول من لقب كاتب المقال - قال (جون) بأسلوب يبدو عرضيا ولكنه محسوب. هل لك في أن لك في أن تساعد في عملية التنظيف.

لقد أحضرت الفرشاة قالها (جون) دون أن ينتظر إجابتي.

- أنت تريدني أن أدعك الحجرة بالفرشاة؟

إن البداية تحدث من خلال التفاعل المباشر أو التفاعل وجها لوجه ثم باكتساب المهارات البينشخصية التي تجعل الأطفال قادرين على أن يعملوا من خلال بدائل أخرى للعنف.

قالها (بيتر) الطويل وذو الشعر الأشقر والمقتنع بقيادة (جون) الذي يستخدم قواه الإقناعية مع الذكاء بدلا من القوة لقد ظهر بيتر وطفل آخر بالجردال وبدأ في إسالة الماء على الأرضية قبل أن ينتهي (جون) من الكنس وكان هناك صبيان آخران يغسلان السبورة بينما كان تلميذ آخر يخرج النفايات (الزبالة). وباختصار فقد تحولت الحجرة من نوع من الفوضى إلى هيئة أخرى.

لقد شكرتهم ولازلت معجبا من هذا التحول الغريب للأحداث ومن موقفي تذكرت الأحداث الماضية وباستطلاعية استرجعت ما سبق أن مر في خبراتي المهنية السابقة، فقد رأيت نزلاء في السجن يعملون قبل أن تندلع المشكلات..... لقد جمعت أشيائي ومشيت بحرص ناحية الباب، وتردد الصبية ولكنهم لم يخرجوا، وأخيراً قال (جون):

- مستر (ب) هل ترى أننا نستطيع أن نكون في مجموعة وحدنا دون البنات.
- نحن فقط. قال (بيتر)
- حالا قلت ذلك ونظرت إلى الدائرة الصغيرة التي تحلقت حولي من الوجوه الجادة، وقد أكدت أهمية وخطورة مطلبهم سبع أصوات وإيماءات في وقت واحد. نعم - لقد قلت... وخلعت جاكتتي واتخذت طريقي نحو مقدمة الحجرة حيث تتم اجتماعاتنا وجلست ساقا فوق ساق على كنبة كبيرة.

تصفية الحساب:

- أنت ترى.... بدا (جون) وبدأ عليه العصبية، وأخذ يتنحنح ويسلك زوره هناك أثنان من التلاميذ من الصف الآخر الذين.....
- أسألهم من هم... قاطع (بيتر) دعني أوضح يا سيد (ب) إنهما (روبرت) و (كريس) وأنت تعرفهما. إنهما يريدان العراك وأنا أظن أننا لا نريد العراك.

- وقررنا أن نفعل شيئا في مواجهة ذلك... وأوشكت الأمور أن تخرج من أيدينا. قال (جون).
- ماذا تعنى بأن تخرج من أيدينا سألت أنا.
- حسنا.. لقد أحضروا بعض الأفراد من عصابتها ينتظرون خلف حجرة الدراسة والخاصة بهم. وأقترب منى (جون) قائلا:
- ياه... ومعهم بعض الحجارة وبعض قطع الخشب أيضاً... وقال أحد الصبية أيضاً صائحا.
- إنهم لا يعبثون، ولم يطرف لهذا الصبي جفن وهو واقف في الركن، وقد تخيلت ما يدور في ذهنه. وكان فحوى الاجتماع أن اثنين من الصبية من الفصل الدراسي الآخر من الذين يعرفون بالعنف والبلطجة قد تحديا الأطفال وطلبوهم للعراك. وعندما حاول الأطفال أن يتفاهموا معها قال الصبيان الشريران للأطفال أنهما خائفان، وقال (بيتر) أيضاً:

وليس ذلك فقط يا سيد (ب) ولكنهم يقولان عنك أشياء سيئة. وكشف الأطفال أن الوالدين الكبيرين قد قالا إنني غسلت مخها بما حكيت لهما، وقد تركتها بلا حول ولا قوة.

- وكان (جون) طفلا، عدوانيا وقد نما وشب في بيئة صعبة الظروف في شيكاغو. وأعتقد أن المهمة هنا أن نتصرف مع قدراته القيادية وأن نطبعها بالطابع الشرعي، وأن نجعل قوته تمارس في الإطار العادي والسوي. والصراع مع الأطفال الأكبر والذين سيطروا على فصلهم وعلى ملعبهم كان فرصة ممتازة (ولحظة معلمة) تسمح (لجون) أن يختبر قدراته في التحكم في الصف ككل. (jones and stanferd, 1973, jones 1968, briggo, 1988 - 1991) وعندما سألتهم ماذا تخططون للعمل؟ مال الأولاد إلى أتدخل أنا كراشد لإيقاف الأزمة. وقد أشرت إلى أن هذا المدخل أو هذا الحل قد يجعل المسائل تتجه إلى الأسوأ.
- آه.. إنهم ليسوا عنيفين أو ذوى قوة دون العصابة قال (جون) وقد كرر الأطفال إحباطهم من أن (روبرت) وعصابته لا يعرفون كيف يناقشون المشكلات ولا

يحاولون حلها بالوسائل السلمية لديهم اجتماعات دورية في فصلهم. وكنت أعلم معلومات قليلة عن الأولاد من باب الاحتياط أو الحرص المسبق قد جمعوا أيضاً أسلحة لهم - حجار وقطع خشب - وأخفوها في المساحات المكشوفة بين مباني المؤسسة واقتناعا بمنطقهم وتصوراتهم للأحداث فقد على اصطحابهم إلى حيث ستدور المعركة، أن (روبرت) وزملائه كانوا منتظرين ويظهرون اللامبالاة المحسوبة. لقد تقدمنا نحو خط المعركة وجلسنا، ودعوتهم إلى أن ينضموا إلينا ولكن (روبرت) وجماعته تراجعوا إلى مسافة آمنة لكي تستمر سخريتهم أن مثل هذا النزع المفاجئ للسلاح جعلهم يندهشون ويرتعبون إلى حد ما. ومن ثم فإنه باستثناء (روبرت وكريس) فإن الأطفال كلهم قد هربوا. وقد انجلى الموقف وتفوق عليهم أطفال صفنا في العدد، وباندهاش اقتربوا منهما وبدأ (روبرت) أطول وأنحف مما كنت أتذكر بخصلتي شعر على جبهته تصل إلى عينيه، ووكيله (كريس) كان أقصر وأكثر امتلاء. وأخذ الطلبة يباشرون أعمالهم وكنت أنا الملاحظ وكنت ساكتا (طوال الوقت) وأمثل سلطة ذكرية آملاً في التدخل وتكييف الموقف في اتجاه السلام.

حل الرواية:

وقد كنت أتخيل شيئا مما حدث. وبعد الاتهامات والاتهامات المتبادلة فإن الأطفال دعوا (روبرت وكريس) إلى زيارة حجرتهم، وأن يروا بنفسها كيف نفعل الأشياء.

ولدهشتنا الكبيرة أنهما بديا مهتمان ومسروران، ولكن (جون وبيتر) أخذا في البداية شرح الخطة العامة للفصل. لقد فعلا ذلك وكسبا قدرا من الموافقة والتقبل المتدرج من قبل تلاميذ الفصل. وبعد ذلك تقابلنا مع مدير المدرسة ومع مدرسي (روبرت وكريس). ورتبت أن يقضيا أسبوعا معنا في فصلنا.

لقد أندمج الطلبان بيسر بسهولة معنا في الصف الدراسي وفي نظامه وقد التقطا فكرة اجتماعات الجماعة بسرعة كافية، بل وأسرع منا، وبدرجة أكثر مباشرة من بعض الذين التحقوا بنا. وكان وجودهما فرصة للمزيد من المناقشات في مجالات جديدة.

وفي يومها التالي - على سبيل المثال - أفتتح (جون) الاجتماع قائلا:

- هدوء.. إن (روبرت) لديه مشكلة.
- ما مشكلتك يا (روبرت)... سأل (بيتر).
- إنه (جون) إنني أظن أنه لا ينبغي أن يكون قائد الطابور للأطفال الأكبر بعد ذلك لأنه دفعك عندما كنت تريد أن يكون الطابور معتدلا، بل إنه قد صفعك، وهذا ليس من الأدب. وسمعت همهمات وكلمات تفيد الموافقة من بعض البنات وفي البداية أنكر (جون) الاتهام ثم أضاف بتردد "إنني أفعل ذلك فقط حينما يتطلب الموقف ذلك يا (روبرت). ولدهشتي اقترح (روبرت) أنه إذا كان هناك شيء يستحق حقيقة صفعة، فلتكن الصفعة على الفم أو على الوجه، ولكن فقط عندما يتطلب عندما يتطلب الموقف ذلك وساعتها أضاف أحد التلاميذ.
- ولكن (جون) يركل الناس أيضاً.
- فقط عندما يتطلب الموقف ذلك.... أعترف (جون) وقد امتلأ الفصل الدراسي بهمهمات الاعتراض وأضاف أحد الطلبة متوجها إلى (جون).
- لقد صفعتني مرتين من قبل. وقال آخر.
- لقد اندفعت نحوى وصفعتني دون سبب كلية. وأضاف آخر.
- لقد ركلتني حينئذ قال (روبرت).
- عندما كنا نصطف في صفوف أمس، لقد دفعتني بشدة ولقد سقطت على الأرض.
- سقطت؟ ذلك لأنك دفعتني بشدة... قال (جون).
- لا تكذب يا (جون).. لقد رأيتك.. قالت إحدى الفتيات. واتخذت المناقشة سمة الحدة والسخونة مع الإنكارات والإنكارات المضادة. حينئذ تكلم طفل صغير قائلا.
- لماذا لا تصوتون على ذلك؟
- ماذا تريدون أن تصوتوا عليه؟ تدخلت أنا بالسؤال معتقدا أن هذه محاولة لحل سريع.
- حول كون (جون) قائدا للطابور، أو أن نبحث عن شخص آخر أجاب الطفل الصغير.

- هذا ممكن... أجبت معتقدا في التأثيرات الناتجة عن تجاوزات (جون) وسألت.
- ما التكتيكات الأخرى التي يمكن أن تكون وسائل أفضل في عمله؟
- إنه يمكن أن يؤدى مسامع أي شخص حقيقة عندما يصرخ عليهم أنه يستطيع أن يسألهم بلطف كما يفعل الآن قال (روبرت) وأضاف.
- إنني أرغب في ذلك وحبذا لو فعلتم ذلك.
- موافق وسوف أفعل ما تريد قال (جون) متجرا وغير مرتاح. أما الطفل الذي يتحدث قليلا أو نادرا ما يتحدث في الاجتماع فقد قال.
- أنتم تعرفون لماذا لم يحصل (جون) على قدر كبير من الاحترام، والسيد (ب) يعرف كذلك واستمر يقول.
- لأن (جون) يصفع زملائه، ولا يستطيع أن يقلع عن ذلك، وعليه أن يتوقف أن السيد (ب) نفسه لم يصفع أحدا.
- إذا كان قائدا للصف فربما فعل...... قال (جون) مدافعا عن نفسه، بينما ضحكت الجماعة. وقد قفز الآن على قدميه وتحركت نحوه لآخذ كرسيا قريبا منه. وقد اقترح أحد الأشخاص أن (جون) يحتاج إلى بعض المساعدين. ولكن طفلا آخر قال أنهم جميعا سوف يساعدونه والآن أتجه (روبرت) بالخطاب إلى وقال.
- أعتقد أن علينا الآن أن نعطى (جون) فرصة أخرى وليس بعدها شيء فإذا ما ظل يتبع أساليب الصراخ فإننا نختار أحدا غيره. ولقد بقى (روبرت وكريس) لمدة أسبوع معنا برغبتهما ولقد وجدا مكانا لنفسيهما بيننا وتوقف صراخهما، وليس فقط في حجرة الدراسة الخاصة بنا ولكن في الملعب وخارج المدرسة أيضاً وأنا أعرف أنهما لابد وأن يأخذ قدرا جيدا من المداعبة من زملائهما في الصف الدراسي، وأن سمعتهما كانت في خطر، ولقد سمعت أنهما كانا موضوع سخرية من الصف، أو أنهما عوملا كأطفال صغار برغم أنهما أكبر في السن من بقية الأطفال الصف الدراسي ويبدو هنا أن العمر ليس له قيمة أو دلالة في السلوك وباختصار فإنه مع الوقت أصبح (روبرت وكريس) نموذجين طيبين للقيادة البناءة. وبالرغم من الفروق في العمر وبرغم الإهانات من أصدقائها، وبرغم المشكلات التي كانا يعانيان منها فإن (روبرت وكريس) قد وجدا

مكانا يستطيعان فيه أن يتعلما وأن يسهما مع الآخرين وفي نهاية الأسبوع أقتربا من الجماعة بحرص قائلين:

- هل يمكن أن نبقى؟

وكان الباقي على نهاية العام الدراسي أسابيع قليلة وقد قمت بهذه الترتيبات:

الفوز للجميع

وقد أوضح هذا الحادث أهمية خلق مناخ الصف الدراسي الذي يشجع على التعلم الاجتماعي كجزء من خبرة التعلم الاجتماعي كجزء من خبرة التعلم الكلية. وقد أصبح الموقف هو الموقف الذي يتعرف فيه الطلبة على السلوك العدواني ويسمحون له بالظهور ثم - من خلال جهود الجماعة - يعدلون ما يحتمل أن يكون مدمرا في محاولات منتجة اجتماعيا.

لقد حول الطلبة الصراع (الخلاف) إلى موقف مكسب ومن إلى فرصة للتعلم مع بداية التعامل وجها لوجه ثم باكتساب المهارات البينشخصية كان الأطفال قادرين على العمل في مسارات بديلة عن العنف لقد حولوا الصراع إلى موقف مكسب ومن ثم حولوه إلى فرصة للتعلم وأحد الفروق الأولية الأساسية بين حل النزاع بنسبة أو عزو الاتهام إلى أحد الأطراف (على سبيل المثال حيث يستسلم أحد الفريقين أو الاثنين) وحل التعلم الاجتماعي هو كلا الفريقين - في الحل الأخير - يستفيد ويكتسب من الحل.

التشجيع: مفتاح الإصلاح في الصف الدراسي (تيموثى د. أيفانز)

إن تدريبات التشجيع تغير الطريقة التي يدير بها المعلمون فصولهم الدراسية وترتبط بالطلاب مؤدية إلى المزيد من الاندماج والمسؤولية والنجاح الأكاديمي لهم.

بسبب الخطوات في إصلاح المدرسة أصبحت المدارس تنظيمات أكثر ديمقراطية. ولكن لازال المعلمون يتدربون في إطار فلسفات قائمة على سيكولوجية المثير - الاستجابة وسيكولوجية إدارة الفصل التقليدية في مقابل الفلسفات المبادئ الديمقراطية لإصلاح المدرسة (schaps & lewis, 1991). في تهذيب ما حدث في الفصل الدراسي بين المعلمين والطلبة.

إن نموذج التشجيع صمم لعلاج ذلك الموقف (evans, 1989, 1995) أنه يعكس الاعتقاد أنه لكي نحول المدارس على نحو ناجح ينبغي أن ندرب المعلمين على مهارات العلاقات الإنسانية التي يحتاجون إليها في إدارة الصفوف الدراسية بطريقة ديمقراطية تعاونية. وهذا يعنى أن تكون الفصول والمدارس من النوع الذي يساعد فيها الناس بعضهم بعضا، ويستمع كل منهم بصحبة الآخر، وحيث لا يلوم فيها أحد أحدا أخر، وفيها يستطيع كل فرد أن يسهم في إيجاد الحلول وفوق كل ذلك كله ينبغي أن يتدرب المعلمون على تشجيع طلبتهم ونحو هذه الغايات نحن نركز على ست ممارسات (carlson et al 1992) هي:

- إعطاء أولوية لعمل العلاقات.
- إجراء حوار محترم.
- ممارسة التشجيع والمساندة يوميا.
- عمل قرارات خلال المشاركة (مثل اجتماعات الفصل الدراسي).
- حل الصراعات.
- إقامة النشاط الترفيهي على أسس منتظمة.

وبالطبع فنحن لسنا وحيدين في رؤية التشجيع كمتغير مركزي في التعلم. فالسيكولوجي (الفرد أدلر) (1964) مثلا أعتقد أن عمل المربى الأعظم وواجبه المقدس هو أن يرى ما إذا كان أطفاله يجدون التشجيع، وأن يوفر هذا التشجيع لكل من يفتقده، وكان يعتقد أن التعلم يصبح ممكنا فقط عندما ينظر الأطفال بأمل وبهجة نحو المستقبل.

ولكي نعد المعلمين لهذه المهمة فإن تدريبات التشجيع تصمم لتحدث تغيرا أساسيا في الطريقة التي يفكر بها المعلمون، وكيف يتصلون مع الطلبة في الفصول الدراسية ويتجه التدريب ناحية مشكلات العلاقات الإنسانية التي يواجهها المعلم يوميا مشكلات النظام بين الطلبة والمسؤولين الدافعية، وعزلتهم الخاصة. وقد وجدنا أن هذا التدريب يجب أن يقدم على نحو منتظم كجزء من خطة التحسين المستمرة ومن هذه الزاوية فإن التدريب يبنى جسورا بين حياة المعلمين العملية اليومية وبين فهمهم الإدراكي (gallimore & goldenberg 1991).

وفي بنيلاس pinellas في فلوريدا هناك ثلاثة برامج تدلل على أن نموذجا صالح للتطبيق والممارسة وقد انغمس قادة هذه البرامج في إعادة بناء المدارس مستخدمين مدخل الجودة الشاملة لـ (ديمنج) (bonstingl 1992).

الإبداعية في رعاية الطفل:

برنامج خدمة المجتمع الذي يشغل أو يؤدى من خلال 39 مركزا في المدارس العامة بما فيها رياض أطفال طول اليوم وقبل وبعد برنامج المدرسة لطلبة المدارس الابتدائية والإعدادية.

مدرسة كارويز carwise المتوسطة:

مخطط تفصيلي لآلفين مدرسة نموذجية لتطبيقات التعلم المتكامل وحسب مدخل الجودة الشاملة.

كلية سانت بطرسبرج:

مدرسة للصفين الرابع والخامس للذين لم يجدوا التشجيع في المدارس التقليدية.

الانغماس والانتماء:

كلما كان الاندماج والانتماء - اندماج الطلبة في الجو التعاوني - كانوا أكثر مسؤولية وكلما كانوا مسؤولين؛ فإنهم يصبحون شاعرين بدرجة أكبر بالانتماء ومن ناحية أخرى فإن الإحساس بالانتماء يعطيهم الشجاعة لأن يسهموا ويشاركوا في الأنشطة وتكون النتيجة فصلا أكثر تعاونية وأكثر ديموقراطية (meredith and evans, 1995).

وقد سأل المعلمون في برامج فلوريدا طلبتهم خلال عملية التعلم بعض الأسئلة لتقييم أعمالهم الخاصة على أساس التقييم الذاتي وهكذا وهم يمرنون الطلبة على عقد اجتماعات "الطلبة - الآباء" التي تحل محل مؤتمرات الآباء والمعلمين ويشترك الطلبة مع المعلمين في وضع الأسس والمعايير التي على أساسها يتم تقييم ما يعملون في مجموعات أو فرق أنهم يديرون أو يتحكمون في مشكلاتهم الخاصة بالنظام خلال لقاءات داخل الفصل.

أن نشجع لا أن نمدح:

لكي نتعلم لغة التشجيع فإن الفرد لابد أولاً يميز بينه وبين المديح فالمديح يكافئ ويقارن أو يتضمن الأفضل (أنت الأفضل you are the best).

لكي تمدح الأطفال هو أن تمتدح جدارتهم والمديح يمكن أن يؤدى إلى تثبيط الهمة وذلك عن طريق تأكيد فكرة أن العمل الذي لا يمدح يكون عديم القيمة وتكون العدسة في هذه الحال مركزة على كسب المكافأة بدلا من التركيز على عمل المهمة والإشباع الذي يأتي مع التعلم (hitz and drisoll, 1988).

وتوحي البحوث أن الاستخدام العام للمديح يعمل ضد مفهوم الذات الإيجابي. إن التعلم يصبح ممكنا فقط إذا ما نظر الأطفال بأمل وبهجة نحو المستقبل.

وقد وجد (رو) (rowe, 1974) على سبيل المثال أن المديح يخفض ثقة الطلبة في أنفسهم وفي إجاباتهم، ويخفض عدد الاستجابات اللفظية التي يقدمونها. وفي المقابل فإن عبارات التشجيع تجعل الطالب أقل ميلا إلى إصدار الأحكام وأقل إصرار على التحكم. إن التشجيع يساعد الأطفال على أن يقدروا أعمالهم وسلوكهم الخاص كما يساعدهم على أن يفصلوا بين أعمال معينة يقومون بها وبين جدارتهم واستحقاقهم ويلاحظ أننا عندما نقول للطالب (ب) أن كتابتك عظيمة فإننا بذلك نكون قد قيمنا المنتج النهائي، والأفضل من ذلك أن يحدد المعلم بعض جوانب القوة أو التحسن، مثل: (ب) لقد لاحظت أنك عملت بجد في هذه الفقرة الأخيرة وتكون العدسة هنا مسلطة أو مركزة على السلوك الخاص.

طرق تثبيط الهمة:

إن نصف الجهد التشجيعي يكمن في تجنب تثبيط الهمة وكل شيء يعمله المعلم من شأنه أن يدعم نقص ثقة الطالب في نفسه يكون مثبطا له وعلى وجه الخصوص فإن المعلم يمكن أن يثبط همة طلبته من خلال خمس طرق (evans 1989, (dinkmeyer eckstein, 1993.

- إذا ما وضع توقعات عالية. أو مستويات غير معقولة.
- إذا ما ركز على الأخطاء بهدف زيادة الدافعية.

- إذا ما قدم تفسيرات متشائمة.
- إذا ما قارن بين الناس.
- إذا ما كان مسيطرا عندما يقدم العون الزائد.

ويلاحظ أن المعلمين يمكن أن يتعلموا كيف يثبطون همم تلاميذهم بأساليب مختلفة وفي برنامجنا التدريبي يتعلم المعلمون من خلال لعب الدور كيف يرحبون بزميل جديد في اليوم الأول في المدرسة لأنهم في العادة يجدون أنفسهم يقولون للزميل الجديد عبارات مثل تسعة أشهر فقط حتى تأتى إجازة الصيف.... "ما الذي جعلك تعمل معلما"؟ "لاحظ ما يحدث هنا".. "وحاول أن تنسى ما تعلمته في الكلية.... إنه لا يفيد".

وعندما يفحص المعلمون معاني عباراتهم جيدا فإنهم سيتحققون من الذي خلقوه، وأن هذا التثبيط عملية تراكمية. ومن جانبهم فإن المعلمين الجدد غالبا ما يقررون أنهم يواجهون البلادة والاستخفاف cynicism وأحيانا الكراهية من أعضاء هيئة التدريس الأقدم أو الأكبر الذين تعبوا من العمل مع الطلاب ومن النضال مع البيروقراطية.

إننا نحتاج أن نعرف أن بعض سلوكنا الذي يبدو غير ضار لأحد قد يهيج الآخرين. إن التشكي grousing أو التشاكي complaining على سبيل المثال سلوك شائع، وقد يكون مدمرا للعلاقات خاصة وأنه يتم ببساطة. وفي تمرين التشكي يوجه المعلمون إلى أن يفكروا في طالب أو زميل معين ولا يشكون من هذا الشخص لمدة أربعة أيام متتالية، والمعلمون الذين يقومون بهذا التكليف عادة ما يجدون التشجيع. وغالبا ما يشعرون شعورا طيبا نحو أنفسهم، ويقررون أن تحسنا حدث، وأن علاقات التوتر مع الآخرين كانت أقل (evans & carsin 1994) ويمارسون التشجيع.

نتائج طبيعية ومنطقية:

إن استخدام النتائج محل المكافآت والعقوبات في مدارس فلوريدا هو مفتاح إشاعة مناخ الديموقراطية في الفصل الدراسي (glasser 1990).

إن مبدأ النتائج الطبيعية هو أن الحقيقة يمكن أن تؤثر على سلوك الطالب أكثر مما يستطيع أن يفعل المعلم... فالطفل الصغير الذي يقرر الا يأكل يخبر الجوع، وهو يتعلم سريعا أنه عندما يأكل فإن ذلك في صالحه. وللسماح للطفل أن يخبر نتيجة طبيعية فإن المعلم يسلك مثل المتفرج ويساعد الطلبة على الاستجابة لمطالب الموقف أكثر من الاستجابة لمطالب المعلمين وعندما يحتمل أن تكون النتائج مؤذية أو ضارة فإن المعلم عليه أن يتدخل. ويحتاج المعلمون إلى قدر معقول من المهارة والتدريب لاستخدام هذا المدخل بكفاءة لأن إتقان هذا المدخل لا يأتي على نحو طبيعي.

ويستخدم المعلمون النتائج المنطقية عندما يحتاجون إلى الحفاظ على النظام في الوقت الذي لا يستطيعون فيه أن يعتمدوا على الحدوث الطبيعي للنتائج التي من شأنها أن تكف أساليب سلوكية معينة فالطالب الذي يطرق الكرسي بينما لا يريد المعلم لهذه النتيجة الطبيعية أن تحدث فهو يأخذ الكرسي أو يحركه بعيدا عن الطالب حتى يلتزم الطالب بألا يطرق عليه مرة ثانية وفي فعل ذلك فإنه لا يكسر أي مما أحب أن أسميه ال® الآبعة (أي الكلمات والمفاهيم التي تبدأ كلها بحرف ال® للنتائج المنطقية). فالنتائج.

- ترتبط relate منطقيا بالسلوك.
- وهي معقولة reassonable أنها تهتم بالتركيز على الموقف أو الحدث المباشر أو القريب.
- وهي تحفظ الاحترام respect لشخصية الطالب، وتكون كرامته مصونة ولا يتم الحكم عليه كشخص طيب أو سيئ.
- كما أنها تسمح له أن يكون مسؤولا (responsible) عن أفعاله (وقابل للمساءلة) .(platt, 1991)

وفي كل هذه الصور يختلف استخدام النتائج المنطقية عن العقوبات - ويمتنع المعلم عن ممارسة سلطته وعن أعمال أرادته أو فرضها على الطلبة وبدلا من ذلك فإن المعلم يسمح لحقيقة الموقف وملابساته أن تأخذ مجراها وهذا ليس بالأمر السهل على المعلم، ولكن بقدر ما يكون المعلم قابلا قادرا على أن يدع الموقف يباشر نفسه تكون نتائجه أفضل.

إن العديد من المعلمين في مدرسة التحدي يرون أن الإحساس المتزايد بالانتماء والقوة عند الطلبة قد عمل على تحسين أدائهم الأكاديمي إلى حد كبير.

وتأمل هذه الإستراتيجية الأخرى وهي أن يجرب المعلم بعد محاولات غير ناجحة لتهدئة فصله، أن يخبر الطلبة أنهم يحدثون ضجة وأنه سيترك الغرفة وسيعود فقط عندما يقررون أن يسلكوا على نحو طيب وأن يرسلوا حينئذ شخصا لإخباره وإحضاره ويظل المعلم منتظرا وهو في حالة استرخاء وهو ما قد حدث بالفعل فإنه طفلين ذهبا وجاءا به، ومنذ ذلك الحين فإن الأطفال أصبحوا متعاونين.

واستخدم النتائج الطبيعية والمنطقية واحدة من أكثر الطرق المتقدمة والمتنوعة في التشجيع التي تساعد على ترقية التعاون والمسؤولية . ونتائج أخرى يمكن أن تستخدم وتتمثل في لقاءات حجرة الدراسة والاختيارات المحدودة مما سيوصف فيما يأتي، وكذلك حل الصراعات.

الإدارة خلال اللقاءات:

ولاجتماعات الصف الدراسي أهداف عديدة أنها تقدم الفرص لصنع القرارات حول العمليات في الصف الدراسي، وتساعد الطلاب على حل المشكلات البينشخصية، إضافة إلى أنها توفر التشجيع لهم، ويمكن أن تكون أيضاً ممتعة ومبهجة وقبل أن يعقد المعلمون اجتماعاتهم فإنهم لابد وأن يفهموا جيدا الاتجاهات والمهارات التي سبق وصفها وعليهم أيضاً أن يعلموا الطلبة بعض أساليب السلوك الأساسية جدا مثل كيف يجلسون في حلقه، وكيف يقدمون عبارة أو جملة تشجيع، أو كيف يكتبون بنود جدول الأعمال، وكيف يدلون بأصواتهم وكيف يطبقون خصائص النتائج المنطقية.

وفي برامج فلوفلورايد الثلاثة تحولت هذه الاجتماعات أو اللقاءات إلى أن تكون أحسن الوسائل فاعلية لإدارة الصف الديموقراطية. وكان لدى المعلمون الذين يستخدمون اللقاءات أحسن العلاقات مع طلبتهم. وفي كلية سان بطرسبرج عقد طلاب الصفين الرابع والخامس اجتماعات حل مشكلاتهم وقالوا أيضاً أشياء مشجعة بانتظام كل منهم للآخر، وعملوا على حل الخصومات بالتفاهم، وتعلموا كيف تكون النتائج مرتبطة ومعقولة ومحترمة مما يؤدى إلى رقى السلوك المسؤول على سبيل المثال - قررت مجموعة من الطلبة أن تسأل بطريقة ديمقراطية اثنين من رفاق الصف الذين

كانوا في حالة عراك، لماذا لا يتقابلان سويا بمفردهما، وأن يبحثا الخلافات بينهما وأن يتحدثا بصراحة؟

وقد استمر طلبة سان بطرسبرج في التحدي لعملية لقاءات الصف الدراسي وصوتوا ضد الواجبات المنزلية. وقد دعمت معلمتهم بشجاعة قرارهم ولكنها طلبت من كل منهم أن يكتب ملاحظة حول هذا القرار لأبيه، وعن نفسها. عملية اللقاءات وبعد أسبوعين اثنين قرر هؤلاء الطلبة أنهم "يريدون" أن يدرسوا موادا خارج الصف الدراسي. لقد طلبوا أن يكون لهم "صندوق تكليفات أو واجبات " موجود في حجرة الدراسة ويحتوى هذا الصندوق على (assignment box) عناوين موضوعات أساسية فيما وراء ما درسوه في حجرة الدراسة حيث يرغبون في متابعة المزيد من المعرفة من جانبهم.

وبحصولهم على الفرصة التي أعطتها لهم المعلمة وتركها الحرية لهم ليتخذوا قراراهم في مسألة الواجبات المنزلية كسبت هذه المعلمة تعاونهم معها.

لقد تقدم الطلبة الآن النقطة التي استخدموها فيها لقاءات حجرة الدراسة وساعدوا المعلمة على أن تقرر الطرق والأساليب التي تعلم بها المنهج. إن العديد من المعلمين في مدرسة التحدي قد قرروا أن الإحساس المتزايد بالانتماء والقوة عند الطلبة قد عمل على تحسين أدائهم الأكاديمي إلى حد كبير.

وقد وسع المعلمون ذوى النزعة الإبداعية لقاءات حجرة الدراسة لتشمل تبادل التشجيع، كما تضمنت لقاء أسبوعيا للمعلمين يمكن أن يحضره الآخرون من العاملين في المدرسة لمناقشة الاهتمامات، وليشجع كل منهما الآخر. وربما يركزون - مثلا - على طالب أو مشكلة معينة أو لعرض مقال أو كتاب وفي مدارس فلوريدا الثلاثة بدا المعلمون لقاءاتهم مع بقية العاملين في الهيئة بتشجيع الجلسات وربما أخذوا عشر دقائق من الوقت الثمين ولكن هذه الدقائق من الجلسة هدأت النغمة وخفضت الصراع.

خيارات محدودة:

خلال تدريبات التشجيع يتعلم المعلمون كيف ينمون المسؤولية بإعطاء الطلاب اختيارات محدودة ويسأل المعلمون طلبتهم. هل تحبون أن تعملوا في المشكلات ذوات الأرقام الفردية أو ذوات الأرقام الزوجية؟

وربما يسأل المدير طالبا... هل تحب أن تعتذر للمعلم اليوم أو غدا؟ ومثل هذه الأسئلة تنقل الاحترام وتضمن التعاون وتوفر الحرية، بينما تدعم وتحافظ على النظام أنهم منشغلون بالعمل أكثر من الانشغال بإصدار أوامر للطلبة أو الانخراط في صراعات قوة.

على سبيل المثال قررت إحدى المعلمات أن تأخذ الطلبة إلى معمل الفنون ولكنها بسلوكها عملت على ترسيب بعض صراع القوة - لأنهما كانت تقول لهم أما أن تسرعوا أو أن ترسبوا في المادة، أو أن أرسلكم إلى مكتب ناظر المدرسة وكانت بذلك تثير التوتر والصراع لديهم فقط.

وفي ممارسة أسلوب عرض الخيارات المحدودة هناك سؤال وهو: ماذا لو أن الطلبة قالوا أنهم لا يفضلون أي بديل من البدائل المتاحة؟ في هذه الحالة فإن المعلم سيجيب ببساطة أن هذه هي الخيارات المتاحة فقط ومن الطبيعي أن يستجيب بعض الطلبة لهذه البدائل. ولكن بالنسبة للعديد من الآخرين تكون الدعوة أن يندمجوا في التفكير لاتخاذ قرار وستكون خبرة جديدة وأكثر من ذلك وكما في كل نماذج ممارسة التشجيع ليس هناك فنية أو أسلوب أهم من أسلوب أو اتجاه المعلم وإذا ما استمر المعلم في إعطاء التلاميذ اختيارات محدودة وفرصا للحديث عنها فإن الممارسة عادة ستنفى بالعرض منها.

تشجيع الآباء والمعلمين والتلاميذ:

إن الطلبة أكثر عرضة لأن يشجعوا إذا ما كان آباؤهم ومعلّموهم يشجعون أنفسهم وفي الحقيقة أن كل الصفوف الدراسية أحيانا ما تحتاج إلى التشجيع ولهذه الأغراض استخدمت برامج فلوريدا هذه الفنيات الإضافية.

خطابات التشجيع:

إن الآباء يحتمل أن تثبط همتهم إذا ما كان لدى أبنهم في المدرسة مشكلة وبدلا من أن يزيدوا من هم الآباء فإن المعلمين يرسلون إليهم بخطابات تعلمهم أن أبناؤهم يتحسنون ومشكلاتهم تجد سبيلها إلى الحل.

فرانكشتين:

المعلمون الجيدون غالبا ما يكونون أصحاب ضمير حي وقوى، ولكنهم كثيرا ما يفشلون في تعرّف جوانب قوتهم وهذا التمرين سوف يساعدهم على أن ينجحوا في ذلك، بالرغم من أنه مصمم للمعلمين الفعالين الذين يحبونهم طلبتهم ففي مناقشة داخل حجرة الدراسة يقول الميسر facilator إنني (د. فرانكشتين) إنني سأعمل كمعلم نموذجي والآن أخبروني بما توصون وما هي مقترحاتكم؟ وبعد أعداد قائمة من التوصيات والاقتراحات التي سيلتزم بها الميسر يسأل الميسر الأطفال كيف كان يفعل معلمهم؟ وما الفرق بينه وبين معلمهم؟ ومن خلال هذا التدريب يمكن أن نتنبأ أن المعلمين سيكونون قادرين على تعرّف جوانب قوتهم، وكيف يؤدون أداء طيبا (mosak, 1970).

المدرسة الغنية والمدرسة الفقيرة:

ويقيس هذا النشاط درجة التشجيع أو عدم التشجيع المتاحة في حجرة الدراسة أنه يحتاج إلى جرتين ودحرجة بعض قطع النقود المعدنية وسنطلق على إحدى الجرتين "جوانب القوة" strengths وسنطلق على الأخرى "جوانب الضعف" weaknesses ويصف كل طالب جوانب القوة وجوانب الضعف للمدرسة وللصف الدراسي بدحرجة العملة المعدنية إلى الجرة المناسبة وإذا ما امتلأت جرة جوانب القوة فإن هذا وحده يشجع المجموعة، وإذا ما امتلأت جرة السلبيات فإنها توفر فرصة لمناقشة الأسباب التي تجعل الطلبة شاعرين بتثبيط الهمة وماذا يمكن أن يفعلوه إزاء ذلك (mccawley walton 1993) وربما يقررون أن يعملوا معا لتحسين الأمور.

تعديل الاتجاهات:

إن التكنيك أو الأسلوب لا يستطيع وحده أن يخلق علاقات ديمقراطية وتعاونية أنها روح العمل التي تهدف إلى إقامة هذه العلاقات ولذا فإن نموذج التشجيع يعتمد بدرجة كبيرة على رغبات المعلمين ونواياهم في تغيير سلوكهم لتحسين الموقف، ولرغبتهم في التعاون، وفي التغلب على العقبات.

وفي خبرتي أن الاشتراك في ورشة عمل لمدة يوم متبوعا بجلسات تدريب شهرية

لمدة ساعتين تبدو فعالة وهؤلاء المعلمين الذين يجدون أن التدريب مفيد يستحثون هؤلاء المتشائمين أو الحذرين والخائفين من التغيير وفي المقابل فإن المعلمين الذين حضروا ورشة عمل لمدة يوم واحد أو يومين مالوا إلى استخدام التشجيع كفنية أخرى فقط للتحكم في الطلبة ومكافآتهم وقد استخدمت إحدى المعلمات - على سبيل المثال - لقاءات الفصل الدراسي كطريقة لإجبار الطلاب على إطاعة قواعدها بدلا من دفع التلاميذ إلى الانشغال في إقامة القواعد ووضعها.

نموذج التشجيع يعتمد بدرجة كبيرة على رغبات المعلمين ونواياهم في تغيير سلوكهم لتحسين الموقف ولرغبتهم في التعاون وفي التغلب على العقبات.

وتعلم السلوك الجديد يأخذ وقتا ويحتاج إلى ممارسة، ويتوقع فيه حدوث عدة أخطاء، ومما لاشك فيه أنه يحتاج إلى الجهد وعلى أي حال فإن تطبيق نموذج التشجيع وتنفيذ برنامج القادة للإبداع في رعاية الطفل شوهد أنه خفض 60% من حالات سوء السلوك بين أكثر من 2600 طالبا، الذين وجه المشروع لخدمتهم، وقد قرر المعلمون أيضاً أن تحسنا كبيرا قد حدث في إرضاء الآباء والطلبة ومن نتائج ذلك أيضاً أن حدث تخفيض في ترك المعلمين للمهنة بنسبة 75% وزيادة في الإقبال على العمل بالمهنة يصل إلى 49% وقد قرر المعلمون في كلية سان بطرسبرج أنه قد حدث انخفاض درامي في الشكوى من سوء السلوك بعد عقد لقاءات الفصول الدراسية.

وفي مدرسة "كاروايز" المتوسطة لم يحاول كل المعلمين أن يفاضلوا بين الفنيات المختلفة للتشجيع لاستخدامها. ولكن هؤلاء الذين فعلوا ذلك وجدوا أن السلوكات المزعجة في فصولهم الدراسية تختفي، وأن المشكلات المعقدة التي تحتاج إلى رعاية خاصة خارج الفصل الدراسي قد انخفضت إلى الحد الأدنى، وأكثر من ذلك فإن تقديرات طلبة كاروايز على المقاييس المقننة هي الآن أعلى من متوسط تقديرات الطلبة في الإقليم وفي الولاية بل وعلى المستوى القومي وفي عام 1994 تسلمت المدرسة جائزة حكومية في القيادة وفي عمل الفريق.

وجميع برامج فلوريدا الثلاثة تدعم ما يقوله السيكولوجي (رودلف ديكرز) (rudolf dreikurs 1971) من أن المهارة الأكثر أهمية في تعميق فهم الطفل للديمقراطية وتعليمه ممارستها هي القدرة على تشجيع هذا الطفل.

تربية أطفال في بيئة مسمومة اجتماعياً

educating children in a socially toxic environment

ماذا تعنى الطفولة اليوم؟ هل نقوم بواجبنا نحو أطفالنا؟ وهل نضمن لهم الحق في الحياة والحرية وتحقيق السعادة؟

يقول الكاتب: حين كنت طالبا في المدرسة الثانوية كنت أكتب عمودا أسبوعيا في مجلة المدرسة وفي أحد مقالاتي نقدت جمعية ذات قبول لدى الزملاء في مدرستي مما أثار غضبهم مني، ونتيجة لذلك حدث في ليلة ما أن توقفت سيارة أمام منزلي وألقت بعض القمامة، ويستطرد الكاتب، عند زيارتي للمدارس أو الجمعيات الآن أتذكر هذا الحدث - وأسأل نفسي كيف يعبر تلاميذ اليوم عن غضبهم حيال الموقف التي ذكرته سابقا؟ الغالبية أن التعبير عن الغضب اليوم لن يقل عن إطلاق النار.

إن ما يوجد من فروق بين الحاضر والماضي يعكس في جانب منه زيادة الوعي بالمشكلات في الحاضر وهذا لا يعنى عدم وجود مشكلات في الماضي فمعظم مشكلات الحاضر كانت موجودة في الماضي ولكنها كانت في طي الكتمان، لا تعرف تفاصيلها ولا تتناقل بين التلاميذ كحديث يومي عادى حيث كان الكبار (الراشدين) يحمون الصغار من معرفة هذه الأمور. ولذا نقول أن أحد أوجه الاختلاف هو الوعي بأوجه الانحراف المنتشرة حولنا ولكن التغير الذي نلاحظه الآن أكثر تعقيدا من أن نعزوه إلى زيادة الوعي بالانحراف - ونعطى مثالا على ذلك من دليل الصحة الاجتماعية للولايات المتحدة index of social health for the united states الذي أصدرته جامعة فوردهام وهو مبنى على 16 مقياسا تتضمن: وفيات الأطفال، انتحار المراهقين، التسرب من اندراسة، تعاطى المخدرات، جرائم القتل، الإعانات الاجتماعية، البطالة، حوادث المرور، انتشار الفقر بين كبار السن تتراوح درجات المؤشر من صفر -100 و 100 تعبر عن الوضع الأفضل. وقد أوردت الدراسة التي قام بها (ميرينجوف) (miringoff, 1994) التي استخدمت هذا المؤشر، تدهور درجات المؤشر بين عام 1970-1992 من 74 إلى 41 وهذا يعنى أن الصحة الاجتماعية قد تدهورت بدرجة كبيرة.

أطفال اليوم في مشكلة أكثر من أطفال الماضي القريب والدليل على ذلك نتائج البحوث التي تدرس المشكلات الانفعالية والسلوكية المنتشرة بين الأطفال -

ومن أهم الدراسات التي تناولت هذا التغير دراسة (اكنباك وهول (Achenbach and howell, 1993) وقد استخدما قائمة سلوك الأطفال في الدراسة (the child behavior check list). وهي أداة شائعة الاستخدام في بلاد كثيرة وفي دراسات كثيرة وفيها يطلب من الآباء (أو من يحل محلهما ممن يعرفون الطفل معرفة وثيقة) أن يشيروا إلى وجود أو عدم وجود وكذلك درجة تكرار أو شدة (118) مظهرا سلوكيا وانفعاليا مثل: لا يستطيع أن يجلس ساكنا - ليس لديه سكنية - زائد النشاط - يكذب - يغش - يشعر بالدونية وعدم القيمة - قاسى - هجومي - متوتر..... الخ.

في عام 1976 تبين من دراسة أجريت أن 10% من كل أطفال الدراسة يمكن اعتبارهم في حاجة لعلاج بناءا على المقياس السابق - وفي عام 1989 ارتفعت النسبة إلى 18% من الأطفال وكان نصفهم يتلقون علاجا فعلا، هذه النتائج تدعمها ملاحظات المدرسين وغيرهم ممن يتعاملون مع الأطفال وقد قام كاتب المقال بسؤال بعض من أمضوا 30 أو أكثر في علاقة مهنية بالأطفال أن يذكرا ملاحظاتهم - وكان الإجماع بينهم على أن نسبة الأطفال الذين يعانون مشكلات تتزايد يوما بعد يوم. لماذا تظهر على أطفالنا علاقات تدل على مشكلات خطيرة؟ وإجابة الباحثين أن هؤلاء الأطفال معرضون للآثار السلبية لبيئة مصابة بالتسمم الاجتماعي - وما لم ننتبه لهذا الآن فسوف يزداد الموقف سوءا.

بيئة مصابة بتسمم اجتماعي:

المقصود بالتسمم الاجتماعي أن المناخ الذي يعيش فيه الأطفال يسمم نموهم بنفس المفهوم الذي نستخدمه عن المواد السامة التي تهدد صحة الإنسان وحياته أن مشكلة التسمم العضوي تنال اهتمام السياسات العامة والخاصة فكلنا يعرف أن زيادة نسبة الإصابة بالأمراض السرطانية ناتجة من مواد سامة في الماء والهواء والأرض الزراعية. وكلنا يعرف أن نقاء الهواء أصبح مشكلة مهمة في بعض المناطق والمدن حتى أن مجرد التنفس الطبيعي يهدد الصحة والحياة.

ما المقابل الاجتماعي للرصاص والأدخنة في الهواء، والطفيلات في الماء، والمبيدات الحشرية في الغذاء - يعتقد الكاتب أن المقابل الاجتماعي لملوثات البيئة الطبيعية يمكن أن يكون العنف والفقر والضغوط الاقتصادية على الآباء والأبناء تفكك

العلاقات الأسرية، اليأس، الاكتئاب، الاغتراب، سوء الخلق، وكل الملوثات التي تفرغ الحياة الأسرية والمجتمعة من معناها القيمي والأخلاقي هذه هي العناصر التي تلوث بيئة الأطفال والشباب هذه هي عناصر التنمية الاجتماعية.

منظور تاريخي حديث:

تمتلئ حياة اليوم بمخاطر لم تكن موجودة منذ 40 عاما - مستوى التنمية الاجتماعية ارتفع - ما مظاهر التنمية الاجتماعية في بيئة الأطفال الآن؟

إن حوادث العنف التي يستخدم فيها السلاح بأنواعه التي ترتبط بالصراعات أو المنازعات بين الأطفال والشباب كانت في الماضي تحسم بالاشتباك بالأيدي - زيادة معدلات الطلاق مؤشر لانعدام الشعور بالآمن لدى شريحة أكبر من الأطفال ارتفاع نسبة البطالة لانحسار فرص العمل. تعرض الأطفال للمخاطر:

إلى جانب التهديدات الصريحة والمباشرة الموجهة للأطفال، هناك تهديدات الصريحة والمباشرة الموجهة للأطفال، هناك تهديدات أقل وضوحا ولكن لها نفس التأثير السلبي، في مقدمتها انسحاب الراشدين من حياة الصغار فقد أشارت دراسة حديثة إلى أن معدل انخفاض الوقت الذي يقضيه الآباء مع أبنائهم في أنشطة مفيدة خلال الثلاثين عاما الماضية بلغ 50% أن غياب رقابة الآباء، ونقص الوقت المتاح للأنشطة المشتركة أو البناءة ضاعف من تأثير العوامل السلبية في البيئة الاجتماعية للصغار فالأطفال الذين يقضون وقتا طويلا بمفردهم أكثر تعرضا للتسمم الاجتماعي من الأطفال الذين يحيطهم الكبار بعنايتهم.

بالرغم من أن الجميع معرض للتسمم الاجتماعي إلا أن الأطفال والمسنين يكونون معرضين بصورة أكبر كما يحدث في تلوث الهواء حيث يكون الأطفال والمسنين هم أول من تظهر عليهم أعراض الإصابة بالربو وغيره من الأمراض الجهاز التنفسي. من هم الأطفال الأكثر تأثرا بالتسمم الاجتماعي؟ هم الأطفال الذين تراكمت لديهم عوامل مهددة في نموهم. تصور نفسك تعيش في مدينة أنتشر فيها وباء الكوليرا. وفي هذه المدينة يبذل الآباء جهودا مضاعفة للمحافظة على صحة أبنائهم هذا الوباء يمثل تحديا حقيقيا للأباء - كيف يوفرون لأبنائهم بيئة آمنة تحفظهم من الإصابة؟ في هذه المدينة قد تكون لدى الآباء ممن يمتلكون مواردا

أكبر فرصة أفضل للمحافظة على أبنائهم فيوفرون لهم ماءا نقيا - غذاء صحيا - مكانا بعيدا عن مناطق التلوث.... حتى هؤلاء الآباء قد يفشلون في المحافظة على أبنائهم برغم كل ما يبذلوه من جهد - هل نلوم الآباء أن نلوم المجتمع الذي قدم ماءا ملوثا أو طعاما غير صحي؟ الهدف من هذا المثال التركيز على مبدأ سيادة المناخ المجتمعي على المناخ الفردي وكما يصدق في وباء الكوليرا فهو يصدق على التسمم المجتمعي.

لكي ندرك ما يحدث لأبنائنا علينا أن نتوقف ونتأمل كيف يجب أن يكون الأطفال - ماذا تعنى الطفولة؟ ما حقوق الأطفال؟

حقوق الطفل:

هناك اتفاق عالمي على معنى الطفولة تؤكده الأمم المتحدة في ميثاق حقوق الطفل - ويمثل الميثاق الجهود الدولية لما يجب أن تكون عليه الطفولة الإنسانية على أساس فهم المجتمعات المتوسطة (لا المتقدمة ولا النامية) لمعنى الطفولة ومعنى النمو.

ويؤكد الميثاق على حماية الطفل من مطالب الراشدين الاقتصادية والسياسة والجنسية. كما يؤكد على أن الطفولة - مرحلة لها خصوصيتها في دورة الحياة الإنسانية لما تتطلبه هذه المرحلة من المجتمع من حماية وبصرف النظر عن مستوى الطفل الاقتصادي فإن من حقه أن يحظى بالتدعيم الكامل من أسرته ومن مجتمعه - وأن يكون في أمان كامل من الحرب والعنف وأن تتوفر له هوية إيجابية. ويؤكد الميثاق أن الطفل ليس ملزما برعاية نفسه أو إعالة نفسه فمن حقه أن يكون موضع الرعاية - ومن الطبيعي أن توفر الأسرة لأطفالها هذا الحق ولكن في حالة عجزها فعلى المجتمع أن يقوم مقامها في إعالة الأطفال - هذا المبدأ القوى المؤثر يعطى قوة أخلاقية وقيمية للجهود المتزايدة ضد عمالة الأطفال وضد الفقر.

وهناك فقرة في الميثاق تؤكد على أن يوفر المجتمع لكل طفل ما تقدمه الأسرة المتوسطة لأبنائها - وهذا ما يجب على كل مجتمع أن يعيه تماما حيث تتزايد معدلات الفقر بين الأطفال.

الاستعداد الرئيس... ما هو؟

حدث لي في أحد المواقف السابقة التي مرت في حياتي أن تعرضت للشلل من الخوف، وكانت المناسبة هي امتحان حساب التفاضل والتكامل خلال الأول في دراستي الجامعية، الذي يبدو إنني لم أستعد له جيدا. إنني لازلت أذكر الغرفة التي دلفت إليها ذلك الصباح من أحد أيام الربيع بمشاعر من الانقباض والتوجس. لقد كانت الغرفة التي أحضرتها فيها كثيرا من دروسي ولكنني في هذا الصباح لم أر شيئا خلال نوافذ الغرفة بل وكأنني لم أر الغرفة من قبل. وقد تراجعت نظراتي وتصوبت نحو أرضية الغرفة وسرت ذاهلا إلى أول مقعد بجوار الباب ووضعت نفسي عليه وعندما فتحت كراسة الأسئلة ذات الغطاء الأزرق كنت أسمع ضربات قلبي تدق بوضوح في أذناي وكنت أشعر بالقلق والاضطراب في معدتي.

لقد ألقيت نظرة سريعة يائسة على أسئلة الامتحان. وظللت لمدة ساعة من الزمن أحملق في ورقة الأسئلة وأخذ ذهني يستبق الزمن ويقفز ليستعرض النتائج التي سأعاني منها وأقاسيها فيما بعد.

وبدأت اجترار نفس الأفكار المرتبطة التي يمكن أن تترتب على هذه النتائج وانخرطت في نوبة من الارتعاش. ثم جلست بعد ذلك ساكنا بلا حركة مثل الحيوان المجمد الذي أعطيت له الكورير curare الذي أذهلني جدا هذه اللحظة المرعبة هو إلى أي حد كان عقلي منقبضا ومخنوقا إنني لم أقص ساعة الامتحان في محاولة يائسة في تجميع شذرات تبدو كإجابة للأسئلة ولم أقض الساعة في أحلام اليقظة، بل إنني ببساطة جلست متجمدا من الخوف والرعب منتظرا انتهاء هذه المحنة.

وقصة هذه المحنة والرعب الذي عانيته خلالها في هذا اليوم لهى خير دليل على التأثير المدمر للكدر الانفعالي على الصفاء الذهني. إنني أرى الآن أن هذه المحنة كانت بمثابة البينة على قوة المخ الانفعالي emotional brain في التغلب - حتى الشلل - على المخ المفكر thinking brain

والحقيقة أنه ليس من الجديد تبين المدى الذي يمكن أن يعوق فيه الاضطراب الانفعالي أداء الوظائف العقلية في الحياة على نحو صحيح، وعلى المعلمين بصفة خاصة فالطلبة القلقين والغاضبين المكتئبين لا يتعلمون في المواقف التي يشعرون فيها

بالقلق أو الغضب أو الاكتئاب. إن الناس وهم يمرون بمثل هذه الحالات لا يستطيعون أن يهضموا المعلومات بكفاءة وأن يستفيدوا منها على الوجه الصحيح وكما رأينا من قبل فإن العواطف السلبية القوية تلفت الانتباه بقوة وتسبب الانشغال بها وتعوق أي محاولة للتركيز على أي موضوع سواها. وفي الحقيقة فإن إحدى العلامات على أن المشاعر قد انحرفت عن الخط السوي إلى الخط اللاسوي أو المرضى إلى الخط اللاسوي أو المرضى أن هذه الأفكار تتدخل وتقتحم الذهن إلى الدرجة التي تغمر فيها الأفكار الأخرى وتخرب باستمرار المحاولات التي تبذل لتركيز الانتباه إلى ما بين يدي الفرد من عمل فبالنسبة للشخص الذي يتعرض لخبرة الطلاق في ظروف مزعجة - أو للطفل الذي يتعرض والده لهذا الموقف - فإن العقل لن يستطيع أن يؤدى وظائفه بالنسبة للأمور أو المسائل اليومية العادية، في العمل أو في الحياة الاجتماعية أو في الدراسة.

وعندما تغمر العواطف قدرة التركيز لدى الإنسان فإن ما يتم إغراقه وتعطيله هو الكفاءة العقلية المعرفية، وهي التي يسميها العلماء "الذاكرة العاملة" working memory وهي القدرة على الاحتفاظ في الذهن بالمعلومات التي لها علاقة بالمهمة التي في يد الإنسان وما يشغل الذاكرة العاملة يمكن أن يكون أمرا عاديا من أمور الحياة اليومية البسيطة مثل الأرقام التي تؤلف رقم تليفون المنزل أو العمل، أو أن تكون أمرا معقدا مثل الخيوط التي يحاول الروائي أن ينسج منها عقدة الرواية التي يكتبها. واللحاء الموجود في الفص الأمامي من المخ هو الذي ينفذ مهام الذاكرة العاملة.

ومن الناحية الأخرى إذا تأملنا دور الدافعية الإيجابية - تجميع المشاعر والحماسة والهمة والثقة - فسنعرف دورها الكبير في تحقيق الإنجاز وقد أوضحت الدراسات التي تمت على الرياضيات الأوليمبية وعلى الموسيقيين العالميين وعلى أبطال لعبة الشطرنج أن السمة الموحدة والمشتركة لدى الأبطال في هذه الأنشطة المتنوعة أوضحت الدراسات التي تمت على الرياضيات الأوليمبية وعلى الموسيقيين العالميين وعلى أبطال لعبة الشطرنج أن السمة الموحدة والمشتركة لدى الأبطال في هذه الأنشطة المتنوعة هي القدرة على إثارة الدافعية والارتفاع بمستواها لدى أنفسهم، مما يدفعهم إلى خوض تدريبات شاقة ومستمرة من شأنها أن ترفع مستوى أدائهم

وهذه الدافعية المرتفعة هي التي تضمن الارتفاع المستمر والثابت في درجة التميز المطلوبة في أداء هؤلاء الأبطال، خاصة إذا بدأت هذه التدريبات الشاقة والجادة من الطفولة.

وفي الدورة الأوليمبية عام 1992 كان متوسط عمر فريق الغطس الصيني أثنا عشر عاما وقد بدؤوا تدريباتهم الشاقة في سن الرابعة كذلك بدأ أفضل عازفي الكمان في القرن العشرين دراسة آلتهم في حوالي سن الخامسة وبدأ أبطال الشطرنج الدوليون في ممارسة اللعبة في سن العاشرة فالبداية المبكرة دائما ما تؤدى إلى التقدم بالتدريب والتعلم مدى الحياة فالطلبة الذين يمثلون القمة في عزف الكمان في أشهر الأكاديميات الموسيقية في برلين جميعهم بدؤوا في بداية العشرينات من أعمارهم، وقد أمضوا ما يصل إلى عشرة آلاف ساعة من التدريب، بينما أمضى طلبة المستوى التالي لهم ما يقرب من سبعة آلاف وخمسمائة ساعة من التدريب.

ويمكن أن نشاهد في الحياة النجاح الناتج عن الدافعية بصرف النظر عن القدرات الفطرية الأخرى في أداء الطلبة الأمريكيين المنحدرين من أصول آسيوية وفي أداء المهنيين الأمريكيين الآسيويين أيضاً فالإنسان يرى ذلك في الدلائل التي تشير إلى أن الأطفال الأمريكيين الآسيويين يحصلون على متوسط أعلى في نسبة الذكاء عن أقرانهم من الأمريكيين الأصليين بنقطتين أو ثلاث.

وعلى صعيد المهن كالمحاماة والطب فإن الأمريكيين الآسيويين يمارسون مهنهم على نحو متفوق، ويظهرون كما لو كانوا أعلى في نسب ذكائهم من أقرانهم الأمريكيين الأصليين، فقد بلغ متوسط ذكاء الأمريكيين اليابانيين 110 درجة كما بلغ متوسط ذكاء الأمريكيين الصينيين 120 درجة. ويبدو أن السبب في ذلك أنه منذ السنوات الأولى في الدراسة يعمل الطلبة الآسيويون بجد أكثر مما يفعل الأمريكيون.

وقد درس (سانفورد دورنبسك) sanford dorenbusch وهو عالم أجتماع في جامعة أستانفورد أكثر من عشرة آلاف طالب في المدرسة الثانوية ووجد أن الطلبة المنحدرين من أصول آسيوية يقضون 40% من الوقت في عمل الواجبات المنزلية أكثر

مما يفعل الطلبة الآخرون ويتقبل معظم الآباء الأمريكيين جوانب ضعف أطفالهم كما يتقبلون تفوق الأطفال الآسيويين وجوانب قوتهم، بينما الاتجاه الغالب عند الآباء من ذوى الأصول الآسيوية في معاملتهم لأطفالهم هو:

إذا لم تؤد العمل على نحو طيب بعد المدرسة فلتؤده فيما بعد في المساء، وإذا لم تنجز العمل جيدا في المساء فيمكن أن تستيقظ مبكرا وتكمله في صباح اليوم التالي.

وتتحدد كفاءتنا في استخدام قدراتنا العقلية الفطرية، بما فيها القدرة على أن نفكر وأن نخطط وأن نتدرب لتحقيق الأهداف البعيدة وعلى حل المشكلات على لحلة الانفعالية التي نكون عليها أي هل انفعالاتنا دافعة ومثرية لنا أم أنها محبطة ومعيقة؟ ويتوقف على ذلك الكثير من النتائج في حياتنا.

وإلى الدرجة التي نكون فيها مدفوعين بمشاعر الحماسة والمتعة نعمل وتكون حركتنا نحو الإنجاز وبهذا المعنى يكون الذكاء العاطفي استعداد رئيس أو قدرة تؤثر بقوة في كل القدرات الأخرى سواء بتيسيرها أو بإعاقتها.

التحكم في الاندفاع: اختيار الحلوى

ربما لا يكون هناك مهارة سيكولوجية أكثر أهمية من مقاومة الاندفاع أنها الأصل والجذر في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية، مادامت كل الانفعالات بحكم طبيعتها تؤدى إلى اندفاع بشكل ما للعمل. ويعود جذر كلمة عواطف أو انفعالات emotion إلى الفعل يتحرك to move ويحتمل أن تترجم القدرة على مقاومة الاندفاع للعمل على مستوى وظيفة المخ إلى كف الإشارات اللمبية إلى القشرة الحركية، ولو أن مثل هذا التفسير ينبغي أن يبقى على المستوى النظري التأملي الآن.

وقد أجريت دراسة طولية مهمة ومميزة، استخدمت بعض الحلوى حيث قدم المجرب بعض الحلوى لمجموعة من الأطفال يبلغون الرابعة من أعمارهم وقد أظهرت التجربة كيف أن القدرة على كبح الانفعال وتأجيل الاندفاع أمر أساس جدا. وقد بدأت هذه الدراسة بعالم النفس (والتر ميشيل) walter mischel حلال الستينات على أطفال ما قبل المدرسة في حرم جامعة أستانفورد وقد تكونت عينة الدراسة أساسا من أبناء أعضاء هيئة التدريس في الجامعة وأبناء بعض الدارسين للدراسات العليا من

الخريجين وأبناء العاملين الآخرين. وقد تتبعهم الدراسة من سن الرابعة وحتى تخرجوا من الدراسة الثانوية وكانت التجربة أصلا تتم مع أطفال الرابعة عندما يخيرون بين أن يحصلوا على قطعة من الحلوى على نحو عاجل أو أن ينتظروا لفترة معينة (تصل من ربع ساعة إلى ثلث الساعة حتى يعود المجرب من عمل يقوم به) ومن يستطيع الانتظار يمكنه أن يحصل على قطعتين من الحلوى. ومن الواضح أن هدف التجربة كان تمييز الأطفال الذين يستطيعون كبح جماح اندفاعاتهم ويستطيعون مقاومة الدافع للحصول على الحلوى وأن يؤجلوا إشباع رغبتهم وقد كان في استطاعته بعض الأطفال في سن الرابعة الانتظار وتأجيل الإشباع بحصولهم على قطعة الحلوى لمدة الربع ساعة أو الثلث ساعة. ولكي يكبحوا جماح أنفسهم كانوا يعمدون إلى بعض الأساليب السلوكية لتساعدهم في هذا الموقف النضالي الصعب كأن يغطوا أعينهم حتى لا يروا الحلوى مصدر الإغراء، أو أن يربعوا أيديهم تحت أذرعهم، أو أن يتحدثوا معا، أو أن يغنوا، أو يلعبوا بأيديهم وأقدامهم، وحتى أن بعضهم حاول أن ينام وهؤلاء الأطفال الصامدين من أطفال الرابعة قد حصلوا على قطعتين من الحلوى كمكافأة، ولكن الآخرين الذين كانوا متسرعين، فقد اندفعوا إلى قطعة الحلوى الواحدة في حدود ثوان قليلة بعد أن ترك المجرب الغرفة.

وقد تمت دراسة القوة التشخيصية لهذه في مواجهة الاندفاع بعد فترة من الزمن امتدت بين 12-14 عاما حينما اقتفت الدراسة أثر هؤلاء الأطفال وتتبعهم في المراهقة وكان الاختلاف الانفعالي والاجتماعي بين الأطفال المتسرعين الذين اندفعوا نحو الحلوى والأطفال المتحكمين في ذواتهم المؤجلين لإشباعهم دراميا، فقد كان الذين قاوموا الإغراء في سن الرابعة وهم مراهقين أكثر كفاءة من الناحية الاجتماعية وأكثر فعالية من الناحية الشخصية ومؤكدين لذواتهم بدرجة أكبر، وأكثر قدرة على مواجهة إحباطات الحياة، كما أنهم كانوا أقل عرضة لأن يتمزقوا أو يتجمدوا أو ينكصوا تحت ظروف الشدة أو أن يصبحوا مهوشين ومضطربين حينما يتعرضون للضغط، كما أنهم كانوا يحاولون تطويق التحديات ويلاحقونها بدلا من أن يستسلموا لها حتى في مواجهة الصعاب. لقد كانوا معتمدين على أنفسهم وواثقين في ذواتهم، ويعتقدون أنهم ذوى جدارة واستحقاق ويمكن الاعتماد عليهم. ويبدو كذلك أنهم مبادرين وينغمسون في العمل وأنهم - لأكثر من عقد من الزمان القادم - سيكونون قادرين على تأجيل الإشباع في سبيل تحقيق أهدافهم.

أما الذين اندفعوا نحو الحلوى فقد كان نصيبهم أقل في تلك الصفات السابقة، وكانوا أكثر تورطا في المصاعب والمشكلات السيكولوجية، وكانوا في المراهقة أكثر خجلا انسحابا من الصلات الاجتماعية، وكانوا يبدون أكثر عندا وأقل حسما، وكانوا أكثر عرضة للإضراب أمام الإحباطات، وأكثر تفكيرا في ذواتهم باعتبارهم أناس سيئين ولا يستحقون التقدير والاحترام، وكانوا ينكصون أو يتسمون بالجمود وعدم القدرة على الحركة في مواجهة الضغوط، وهم أيضاً أقل ثقة في ذواتهم وأكثر عرضة للغيرة والحسد ورد الفعل الزائد للمهيجات بمزاج حاد، وأكثر عرضة للدخول في المجادلات الحامية وبعد ذلك فهم بعد كل هذه السنوات الطويلة مازالوا غير قادرين على أرجاء إشباعاتهم.

وما يظهر في بداية الحياة يتبرعم ويتحول إلى مجموعة كبيرة من الكفاءات الاجتماعية والانفعالية كلما مضت الحياة بصاحبها. وبعض الأطفال في سن الرابعة يسيطرون على الأساسيات في التعامل بحيث يكون لديهم القدرة على قراءة الموقف الاجتماعي ويؤجلون الإشباع عندما يكون التأجيل مفيدا لهم وذلك بتحويل انتباههم من التركيز على الإغراء المتاح إلى تلهية أنفسهم للإبقاء على المثابرة الضرورية للوصول إلى أهدافهم.

والأكثر إثارة للدهشة أن الأطفال عندما قيموا مرة ثانية بعد إنهائهم للدراسة في المدرسة الثانوية أتضح أنه بالنسبة للذين انتظروا بصبر في سن الرابعة كانوا متفوقين دراسيا عن الأطفال الذين اندفعوا إلى إشباع نزواتهم وطبقا لتقييمات آبائهم كانوا أكثر كفاءة من الناحية الأكاديمية وأكثر قدرة على صياغة أفكارهم لغويا وأكثر استخداما للعقل والقدرة على التركيز وعلى عمل الخطط وعلى تتبع هذه الخطط، كما كانوا الأكثر شغفا بالتعلم والأكثر إثارة أنهم حصلوا على درجة أعلى بشكل كبير جدا على اختبارات التحصيل المقننة (sat) فقد حصل أطفال الرابعة المتسرعين في طلب الحلوى على متوسط في الجوانب اللغوية قدرة 524 وفي الجوانب الكمية (الرياضيات) على متوسط بلغ قدرة 528 بينما حصل الذين انتظروا مدة أطول على متوسط في الجوانب اللغوية بلغ 610، وفي الجوانب الكمية على متوسط بلغ 652 بفرق بلغ 210 نقطة في المجموع الكلي.

وما فعله الأطفال في سن الرابعة في اختبار تأجيل الإشباع كان منبئا قويا

بمقدار الضعف لما قدمته تقديراتهم على اختبار التحصيل (sat) كاختبارات ذكاء في سن الرابعة فنسبة الذكاء تصبح منبئا أقوى للتقديرات على (sat) فقط عندما يتعلم الأطفال القراءة وهذا يوحي بأن القدرة على تأجيل الإشباع تسهم بقوة في نشأة أو تكوين الإمكانية الذهنية بصرف النظر عن نسبة الذكاء وكذلك فإن التحكم الضعيف في الاندفاعات في الطفولة أيضاً مؤشر قوي أو منبئ قوى للنجاح فيما بعد. وعلينا أن نتذكر أنه إذا كان هناك ما يشير إلى أن نسبة الذكاء لا يمكن أن تتغير وأنها تقدم حدودا صارمة جامدة لإمكانات الطفل في مقبل حياته فإن الدلائل واضحة على أن المهارات الانفعالية مثل التحكم في الاندفاعات والقراءة الدقيقة للموقف الاجتماعي يمكن أن تعلم.

وما قاله (والتر ميشيل) الذي قام بالدراسة - بعبارة سريعة إلى حد ما - أن تأجيل الإشباع المفروض ذاتيا والموجه بالهدف - goal - directed- imposed delay of gratification ربما يكون أساسا لتنظيم الذات الانفعالي Emotional self- regulation والقدرة على إنكار الدفعات في خدمة الهدف سواء أكان أو حل معادلة جبرية أو محاولة الحصول على كأس مسابقة رياضية وبذلك فإن نتائج (والتر ميشيل) أبرزت دور الذكاء العاطفي كقدرة بعدية meta- ability تحدد كيف يحسن الناس أو كيف يسيئون استخدام وتوظيف قدراتهم العقلية الأخرى.

مزاج سيئ... تفكير سيئ

"إنني قلقة على ابني. لقد يلعب ضمن فريق جديد لكرة القدم وهو قد يتعرض لإصابة أحيانا، وكان صعبا على أن ألاحظه وهو يلعب. ولذا فإنني توقفت عن الذهاب إلى المباريات التي يلعب فيها إنني متأكدة من أن ابني لابد وأن يشعر بخيبة أمل لأنني لا أذهب لمشاهدته، ولكن ذلك أسهل على من رؤيته معرضا للإصابة في الملعب. قائلة هذه العبارات سيدة، وقد قالت ذلك في إحدى جلسات العلاج النفسي التي تعالج فيها من القلق أنها متأكدة من أن همها يعوقها عن أن تعيش الحياة كما كانت تود أن تعيشها. وعندما يحين وقت اتخاذ قرار بسيط مثل قرار الذهاب لمشاهدة أبنها يلعب إحدى مبارياته فإن عقلها يفيض بأفكار حول احتمال حدوث الكارثة، ولا يعود لها حرية الاختيار لأن همومها تغمر عقلها تماما.

وكما نرى فإن الهم worry هو أساس تأثير القلق الذي يصيب الأداء العقلي من كل الأنواع والهم - بالطبع - في أحد جوانبه استجابة مفيدة كأعداد عقلي للتهديد المتوقع ولكن مثل هذا الإعداد أو التدريب العقلي فيه ثبات معرفي كارثي عندما يصبح أسيرا في نظام رتيب مجهد من شأنه أن يأسر الانتباه ويقحم نفسه على كل المحاولات المبذولة للتركيز على جوانب أخرى.

وعندما يطلب من الناس المعرضين للهم أن يؤدوا مهمة أو عملا معرفيا مثل تصنيف مجموعة موضوعات غامضة في مجموعة أو مجموعتين، وأن يخبرونا عما يجرى في عقولهم وقت أدائهم للعمل، فستكون هي الأفكار السلبية مثل: إنني غير قادر على أداء هذا العمل أو إنني لست مميزا في أداء مثل هذه الأعمال، وما شابه ذلك وبالتالي فإنها هي التي تولد الاضطراب عندما يتخذون قراراتهم وفي الحقيقة فإننا عندما نقارن هؤلاء بجماعة أخرى من غير المهمومين ونطلب منهم أن يشعروا أنفسهم بالهم وأن يعيشوا هذه الخبرة لمدة خمس عشر دقيقة فإن قدرتهم على أداء نفس العمل تتدهور بحدة. وعندما يعطى المهمومين خمس عشرة دقيقة من الاسترخاء في جلسة لينخفض شعورهم بالهم قبل محاولتهم أداء العمل فإن أداؤهم يتحسن ولا يتأثر بالهم تقريبا.

لقد درس قلق الاختبار لأول مرة علميا في الستينيات من جانب (ريتشارد البرت) richard alpert الذي أعترف لي أن ميله واهتمامه قد انجرح أو خدش لأنه كطالب كانت أعصابه غالبا ما تجعله يؤدى أداء ضعيفا على الاختبارات، بينما وجد زميله (رالف هابر) ralph haber أن الضغط قبل الامتحان يساعده بالفعل على أن يؤدى أفضل. وقد أظهر بحثها - من بين عدد من البحوث.

إن هناك نوعان من الطلبة: القلقين وهم هؤلاء الذين يبطل القلق أو يضعف أداءهم الأكاديمي، وغير القلقين وهم هؤلاء الذين يكونون قادرين على أن يؤدوا أداء طيبا بالرغم من الكدر أو ربما بسببه فالمفارقة الساخرة في قلق الاختبار هي أن الخشية على الأداء الجيد في الاختبار يمكن أن تدفع بعض الطلبة إلى أن يستعدوا جيدا لأداء الامتحان مثل (هابر) هي نفسها التي يمكن أن تدمر أو تخرب النجاح بالنسبة لطلبة آخرين وبالنسبة للناس الذين يتصفون بدرجة كبيرة من القلق مثل (البرت) فإن الخوف قبل الاختبار يعيق التفكير الصافي والذاكرة الضرورية

للدراسة الفعالة، ويعطل الصفاء العقلي في أثناء الاختبار الذي يعدّ ضروريا للأداء الجيد.

إن كم الهموم أو حجمها الذي يفصح عنه الناس عندما يأخذون الاختبار مباشرة ينبئ بالى أي مدى سيكون أداؤهم ضعيفا، فالمصادر العقلية تتصرف إلى مهمة معرفية واحدة، والشعور بالهم في أبسط حالاته يقلل من شأن المصادر المتاحة لأداء أو معالجة المعلومات الأخرى وإذا ما انشغلنا بالهموم عندما نكون مهيئين للإجابة عن الاختبار فإنه يكون لدينا القليل من الانتباه لكي نستفيد منه في تشكيل وإخراج الإجابات، وتصبح همومنا محققة للتنبؤات بالفشل.

والناس البارعين في السيطرة على انفعالاتهم - من الناحية الأخرى - يمكنهم أن يستخدموا القلق الاستباقي anticipatory anxiety عند الحديث أو الاختبار لكي يثيروا أو يرفعوا دافعية أنفسهم ويستعدوا جيدا له، ولذا يؤدون أداء طيبا ويصف الأدب الكلاسيكي في علم النفس العلاقة بين القلق والأداء بما فيه الأداء العقلي من خلال علاقة منحنية حيث يرتبط الأداء الجيد بدرجة متوسطة أو معتدلة من القلق حيث تمثل هذه الدرجة عاملا حافزا، بينما يرتبط القلق المنخفض جدا بالخمول أو اللامبالاة، التي تكون بعيدة عن توليد الجهد الشاق الذي يضمن الأداء الجيد، كذلك فإن القلق العالي يعيق أو يخرب أي محاولة للأداء الجيد.

والأمزجة الطيبة - عندما تستمر - تثرى القدرة على التفكير بمرونة وبدرجة أكبر من التعقيد، ومن هنا يكون من السهل أن نجد حلولا للمشكلات الذهنية أو البينيشخصية. وهذا يوحي بأن أحد الطرق التي تساعد الشخص على أن يفكر في حل المشكلة هي أن نقص عليه مزحة أو نكتة والضحك مثل الابتهاج يبدو أنه يساعد الناس على أن يفكروا على نحو أكثر سعة وثراء وبقدر أكبر من الحرية.

إن الفوائد الذهنية للضحك الجيد تكون ظاهرة عندما تؤدى إلى حل المشكلة التي تتطلب حلا إبداعيا وقد وجدت إحدى الدراسات أن الناس الذين شاهدوا أفلام الفيديو في التلفاز كانوا أفضل في حل الألغاز التي يستخدمها السيكولوجيون في قياس التفكير الإبداعي. وفي إحدى هذه الدراسات كان يقدم للمفحوصين شمعة وكبريت وصندوق من المسامير الصغيرة، ويطلب منهم أن يضعوا الشمعة في دولاب من

الفلين في الحائط وقد فشل معظم الناس الذين أعطوا هذه الأدوات في استخدامها لحل المشكلة، ولكن هؤلاء الذين شاهدوا الأفلام المرحة فقط - مقارنة بهؤلاء الذين شاهدوا أفلاما عن الرياضيات أو الذين مارسوا الرياضة - كانوا أكثر قدرة على الوصول إلى استخدام بديل للصندوق الذي يحمل المسامير، ومن ثم كانوا أقرب إلى الحل الإبداعي، فسمروا الصندوق في الحائط واستخدموه كحامل للشمعة.

وحتى التغيرات المعتدلة في المزاج يمكن أن تتحكم في التفكير وفي عمل الخطط أو في اتخاذ القرارات، فالناس الذين في مزاج طيب لديهم تميز إدراكي يمكن أن يؤدى بهم إلى أن يكونوا منشرحي الصدر وأن كانوا إيجابيون في تفكيرهم وهذا يحدث جزئيا بسبب أن الذاكرة تكون في حالة نوعية إيجابية بمعنى أنه إذا كنا في حالة مزاجية طيبة فإننا نتذكر أحداثا أكثر إيجابية كذلك فإننا نفكر في المزايا والعيوب التي تكتنف العمل عندما نكون شاعرين بالسرور، وتكون تحيزات الذاكرة في الاتجاه الإيجابي تجعلنا هذه التحيزات أكثر عرضة لأن نعمل أشياء فيها من المغامرة والمخاطرة على سبيل المثال ما يعكس هذه الحالة الإيجابية.

ولكننا عندما نكون في مزاج سيئ فهذا يجعل الذاكرة تتحيز أو تميل في الاتجاه السلبي وتجعلنا أكثر ميلا أو أكثر احتمالا أن نصل إلى قرار خائف أو حذر، وكثيرا ما نجد أن المشاعر التي تكون خارج السيطرة تعوق الوظيفة العقلية ولكنه يمكننا أن نعيد المشاعر الخارجة عن الضبط والتحكم إلى مسارها تحت السيطرة وهذه الكفاءة الانفعالية هي الاستعداد الرئيس الذي يسهل الأنواع الأخرى من الذكاء.

الفصل الثالث

3

التفكير الإيجابي وأثره في التفكير الوظيفي

مع نهاية هذا الفصل يتوقع أن تتحقق الأهداف التربوية الآتية:

- تعرُّف أثر قوة التفكير الإيجابي التفاؤلي.
- الوقوف على الآثار التي يخلّفها التفاؤل كمحفّز.
- تعرُّف مصطلح التدفق وعلاقته بالتّعلّم الإيجابي.
- الوقوف على أنواع التفكير.
    - تفكير الكل ولا شيء.
    - تفكير الترشيح العقلي.
    - تفكير التغاضي عن الإيجابيات.
    - تفكير القفز إلى النتائج.
    - تفكير التهويل.
    - تفكير الانفعال.
    - تفكير التشخيص
    - تفكير العَنْونة السيئة.
- تعرّف الخطوات التي تقوم عليها القيادة الداخلية.
- استيضاح أثر التناغم في التفهم والاندماج والنمو الإيجابيّ.



الفصل الثالث

التفكير الإيجابي وأثره في التفكير الوظيفي

صندوق (باندورا والبوليانا) والتفاؤل الزائد "قوة التفكير الإيجابي"

وضع بعض الطلبة الجامعيين في الموقف الافتراضي التالي:

بالرغم من أنك قد خططت لنفسك أن تحصل على تقدير جيد جدا في أحد المقررات فإنك قد حصلت في الامتحان النصفي لهذا المقرر - الذي يمثل 30% من النهاية العظمى للمقرر - على تقدير مقبول. والآن بعد سماعك عن هذا التقدير بعد أسبوع، أي أن الوقت المتبقي لنهاية الفصل قليل....... فماذا أنت فاعل؟

إن الأمل هنا هو الذي يصنع الفرق فاستجابة الطلبة ذوى المستويات العليا من الأمل كانت أن يعملوا بجد وأن يفكروا في المدى المتنوع من الأشياء التي عليهم أن يحاولوا عملها لكي تدعم التقدير النهائي أو لكي تحقق هدفهم أما الطلبة من ذوى المستويات المتوسطة في الأمل فقد فكروا في طرق عديدة رأوا من شأنها أن ترفع من تقديرهم، ولكنهم كانوا أقل تصميما لفعل ذلك بينما أستسلم كافة الطلبة ذوى المستويات المنخفضة من الأمل لهذه الحالة، وكانت معنوياتهم منخفضة.

والسؤال هنا ليس نظريا فقط فحينما قارن (سنيدر) - وهو عالم نفس في جامعة كانساس الاتجاه الأكاديمي - الفعلي للطلبة المرتفعين والطلبة المنخفضين في الأمل في عامهم الأول اكتشف أن الأمل مؤثر تنبؤي أفضل لدرجاتهم في الفصل الدراسي الأول من الدرجات على اختبار (sat) وهو الاختبار الذي يفترض أنه قادر على التنبؤ بما استفادة الطالب من الكلية، ويرتبط ارتباطا عاليا مع نسبة الذكاء ومرة أخرى إذا نظرنا إلى التفاوت في الأداء الذهني فإن الاستعدادات الانفعالية تقوم بدور مهم في إيجاد هذا التفاوت.

والتفسير الذي اعتمده (سنيدر) هو أن الطلبة ذوى الأمل المرتفع وضعوا لأنفسهم أهدافا أعلى ويعرفون كيف يعملون بجد لكي يصلوا إلى هذه الأهداف وعندما نقارن بين الطلبة من ذوى الاستعدادات الذهنية المتكافئة في إنجازاتهم الأكاديمية سنجد أن ما يفرق بينهم هو الأمل.

وكما في الأسطورة المعروفة كانت (باندورا) الأميرة الإغريقية القديمة قد لأهدى إليها هدية، وهي عبارة عن صندوق غامض، وقد أخبرت ألا تفتح الصندوق. ولكنها في أحد الأيام لم تستطع أن تقاوم فضولها وحب الاستطلاع لديها الذي أغرياها بفتح الصندوق، فحاولت أن ترفع غطاء الصندوق قليلا وتنظر داخله. ولكنها عندما فعلت ذلك حررت العديد من الأمراض والأوبئة التي كانت محبوسة ولكن الإله الرحيم جعلها تغلق الصندوق بسرعة وفي الوقت المناسب، لتمسك بالترياق الذي يجعل من بؤس الحياة أمرا محتملا الا وهو الأمل.

والأمل كما جاء في دراسات ونتائج الباحثين المحدثين أكثر من تقديم قدر من العزاء أو الترويح في مواجهة البلوى والإصابات. إنه يلعب دوراً محتملا أو ممكنا إلى حد مدهش، ويقدم مزايا في مجالات متنوعة مثل الإنجاز المدرسي، والتحمل في مجالات العمل الشاقة والصعبة. والأمل بالمعنى يشير إلى أكثر من مجرد الرأي المشرق أن كل شيء سوف يكون على ما يرام ويحدد (سنيدر) الأمل بدرجة أكبر من التخصيص بأنه يعنى اعتقادك بأنك تملك كلا من الإدارة والطريقة لكي تحقق أهدافك أيا كانت هذه الأهداف.

ويختلف الناس في القدر الذي يمتلكونه من الأمل بهذا المعنى فالبعض يظن أنهم قادرون على أن يخرجوا من أي ورطة، أو أن يجدوا الأساليب التي يحلون بها مشكلاتهم، بينما لا يرى آخرون أنفسهم يملكون الطاقة أو القدرة أو وسائل تحقيق الأهداف وقد وجد (سنيدر) أن الناس أصحاب المستويات العالية من الأمل يشتركون في سمات معينة من بينها أنهم يثيرون أنفسهم (أي يرفعوا مستوى الدافعية لديهم)، ويشعرون أنهم واسعي الحيلة إلى درجة تكفى لإيجاد الوسائل التي تجعلهم يحققون أهدافهم ويؤكدون ذواتهم، وتكون أساليبهم مرنة إلى درجة أن تجد طرقا مختلفة ومتنوعة تصل بهم إلى أهدافهم أو تساعد على إجراء تعديلات في هذه الأهداف أو حتى تغيرها كلية إذا ما أصبح بعضها مستحيلا، ولديهم القدرة على تكسير أو تجزيء المهمة الصعبة أو الشاقة إلى مهام أصغر يمكن التعامل معها.

ومن منظور الذكاء العاطفي فإن امتلاك الأمل معناه أن الإنسان لن يستسلم للقلق الغامر والاتجاه الهازم للذات أو الاكتئاب في مواجهة التحديات الصعبة أو التراجعات والنكسات setback وفي الحقيقة فإن الناس الذين لديهم الأمل يكونون

أقل اكتئابا من الآخرين لأنهم يناورون خلال الحياة في محاولة للبحث عن تحقيق أهدافهم وهم أقل قلقا بصفة عامة ولديهم متاعب انفعالية أقل.

التفاؤل: الحافز الأكبر

والتفاؤل مثل الأمل يعنى التوقع القوى أو المرتفع بصفة عامة أن الأشياء سوف تسير على ما يرام في الحياة، بالرغم من النكسات والإحباطات. ومن وجهة نظر الذكاء العاطفي فإن التفاؤل اتجاه حافز يحول دون سقوط الناس في مهاوي اللامبالاة أو اليأس أو الاكتئاب في مواجهة المتاعب. وكما هو الحال مع الأمل، فأبن عمه القريب وهو التفاؤل يمكن الاستفادة منه في الحياة، ولكن ينبغي أن ننتبه إلى أن الأمل يمكن أن يوفر لنا تفاؤلا واقعيا، أما التفاؤل الزائد أو الزائف فيمكن أن يكون كارثيا.

ويحدد (سيلجمان) (seligman) التفاؤل من زاوية كيف يفسر الناس لأنفسهم نجاحهم أو فشلهم فالناس المتفائلين يرون أن الفشل يعود إلى شيء يمكن تغييره بحيث إنهم يستطيعون أن ينجحوا في المرات القادمة بينما يتناول المتشائمون الفشل على نحو ينسبونه إلى بعض الخصائص الدائمة لديهم التي لا يستطيعون لها دفعا أو تغييرا وهذه التفسيرات المتباينة لها تطبيقات عميقة لكيفية استجابة الناس في الحياة ففي رد الفعل في مواجهة أي خيبة أمل أو حتى المشكلات التي قد تحدث في العمل فإن المتفائلين يحاولون أن يستجيبوا بنشاط وبأمل وبصياغة خطة عمل جديدة وبالبحث عن النصيحة والمعونة من الآخرين، لأنهم ينطلقون من منطلق أن النكسات يمكن أن تعالج أما المتشائمين فعلى العكس يستجيبون للنكسات بافتراض أنها تعود إلى عوامل لا قبل لهم بها ولا يستطيعون معها شيئا، وعليه فإنهم لا يستطيعون جعل الأمور تتجه إلى الأفضل في المرات القادمة، وبالتالي لا يفعلون شيئا لحل المشكلة. وهم بصفة عامة يرون أن النكسة تعود إلى عيب أو نقص شخصي ابتلوا به.

وكما هو الحال مع الأمل فإن التفاؤل يسمح بالتنبؤ بالنجاح الأكاديمي، ففي دراسة شملت خمسمائة من طلبة الجامعة الجدد عام 1984 في جامعة بنسلفانيا كانت الإجابات على أحد اختبارات التفاؤل مؤشرا تنبؤيا أفضل لتحصيل الطلبة في

عامهم الدراسي الأول بالجامعة من درجاتهم على اختبار التحصيل المقنن sat الذي أجروه في المدرسة الثانوية وقد قال (سيلجمان) الذي أجرى الدراسة، أن اختبارات القبول في الجامعة تقيس الموهبة talent بينما الأسلوب التفسيري يخبرنا بمن يستسلم أنه اتحاد الموهبة العقلية مع القدرة على الاستمرار في مواجهة الهزيمة هو الذي يؤدى إلى النجاح وما هو مفقود في اختبارات القدرة هو الدافعية، بينما ما نحتاج أن نعرفه عن شخص ما هو ما إذا كان قادرا على المضي إلى الأمام والاستمرار عندما تكون الأمور محبطة أم لا أن تخميني بالنسبة لأي مستوى من الذكاء هو الإنجاز الحقيقي وظيفة دالة فقد للموهبة ولكن أيضاً للقدرة على مواجهة الهزيمة.

وواحد من أكثر الإيضاحات دلالة وحجة على قوة التفاؤل في إثارة دافعية الناس هي الدراسة التي أجراها سيلحمان على مندوبي التأمين في إحدى الشركات، وتتعلق الدراسة بالقدرة على تقبل المندوب لرفض العميل عقد بوليصة تأمين، وهو أمر أساس في هذه المهنة وكثيرا ما يكون نسبة الرافضين لعقد البوالص أكثر من نسبة القابلين لها في فترة زمنية معينة مما يثبط العزيمة عند المندوب.

ولهذا السبب فإن حوالي ثلاثة أرباع بائعي بوالص التأمين يهجرون المهنة ويتركونها في الثلاث سنوات الأولى من عملهم وقد وجد سيلجمان أن البائعين أو مندوبي المبيعات الجدد الذين يكونون متفائلين بطبعهم باعوا 31% أكثر من البوالص في العامين الأولين في عملهم قياسا إلى المندوبين المتشائمين وخلال العام الأول هجر المهنة من المندوبين المتفائلين.

والسؤال الآن هو لماذا تسبب الفروق في التفاؤل هذه الفروق في المبيعات؟ والإجابة أن التفاؤل مكون من مكونات الذكاء العاطفي فكل كلمة "لا" قيلت لمندوب التأمين أصبحت هزيمة صغيرة، ويكون رد الفعل الانفعالي لهذه الهزيمة حاسم جدا بالنسبة للقدرة إلى الأمام ولاستجماع الجهد وتنظيمه والاستمرار بدافعية عالية، وكلما ارتفعت استجابات الرفض "لا" تدهورت الحالة المعنوية للمندوب مما يجعل من الصعب عليه شيئا فشيئا الاستمرار في الاتصال بالعملاء ومثل هذا الرفض يكون صعبا بصفة خاصة بالنسبة للمتشائم الذي يفسر الموقف على نحو معنى ويخرج بنتيجة تقول إنني فاشل في هذا العمل أو إنني لن أعمل أبدا كمندوب مبيعات وهذه التفسيرات من شأنها أن تولد اللامبالاة والهزيمة أن لم يكن الاكتئاب والمتفائلون من الناحية الأخرى يقولون

لأنفسهم إنني استخدمت المدخل الخطأ أو أن هذا العميل الأخير كان في حال مزاجية سيئة وبعدم رؤيتهم لأنفسهم كفاشلين وإرجاعهم الفشل إلى أسباب أخرى خارج ذواتهم فإنهم يستطيعون تغيير مدخلهم في الاتصال التالي بالعملاء وبينما تنتهي المواجهة الذهنية بالمتشائم إلى اليأس فإن وجهة المتفائل تفتح له باب الأمل.

وربما كان أحد مصادر وجهة النظر الإيجابية أو السلبية المزاج الفطري أو الولادي، فبعض الناس يولدون بميل إلى أن يكونوا على نحو أو آخر أكثر تفاؤلا أو أقل تفاؤلا من الناحية المزاجية، إلا أن المزاج يمكن أن يلطف بالخبرة فالتفاؤل والأمل - ومثلهما مثل العجز أو قلة الحيلة واليأس - يكمن وراءهما وجهة نظر أو رأى السيكولوجيون كفاءة الذات self effeciency وهي الاعتقاد بأن الشخص له سيطرة وسيادة على الأحداث التي تعرض له ويستطيع أن يقابل التحديات كلما ظهرت ويترتب على ذلك أن تنمية الكفاءة من أي نوع تقوى الإحساس أو الشعور بالكفاية الذاتية وتجعل الشخص أكثر رغبة في أن يأخذ زمام المبادرة أو حتى المخاطرة وأن يبحث عن التحديات ومطالبها والارتقاء فوق هذه التحديات وقهرها بدوره يزيد من الإحساس بكفاءة الذات وهذا الاتجاه يجعل الناس أقرب إلى أن يستفيدوا من المهارات التي تكون لديهم، وأن يفعلوا ما ينمى هذه المهارات.

و (ألبرت باندورا) عالم النفس في جامعة ستانفورد الذي أنجز القدر الأكبر من العمل البحثي عن كفاءة الذات يلخص نتائج عمله في قوله معتقدات الناس حول قدراتهم لها تأثيرات عميقة على هذه القدرات والقدرة ليست خاصية ثابتة، بل هناك تباينا هائلا في كيفية أداء الوظائف المرتبطة بهذه القدرات؟ والناس الذين يملكون الإحساس بكفاءة الذات يقفزون فوق الفشل لأنهم يتناولون الأشياء من زاوية تسهل لهم كيف يتعاملون معها بنجاح وليس من زاوية القلق والهم حول ما الخطأ الذي يمكن أن يحدث.

التدفق: الأسس العصبية البيولوجية للتميز

لقد وصف أحد المؤلفين هذه اللحظات عندما يكون عمله في قمته أو في أفضل حالاته فقال أنت نفسك تكون في حال من النشوة إلى الدرجة التي تشعر أنك لم تمر

بمثل هذه اللحظة من قبل، لقد خبرت هذا الوقت مرة ومرة وليس هناك ما أفعله إزاء ما يحدث إنني فقط أجلس وألاحظ في حال من الرهبة والدهشة والهيبة حيث يحدث الانسياب من نفسه.

ويشبه هذا الوصف إلى حد كبير الأوصاف التي يدلى بها آلاف من الرجال والنساء المتباينين من متسلقي الجبال وأبطال الشطرنج والجراحون ولاعبي كرة السلة والمهندسون والمديرون وحتى الكتبة من الموظفين عندما يخبرون لحظة من النشاط المحموم والحال التي يصفونها تسمى التدفق flow كما أسماه (ميهالى كسكزنتمهالى) mihaly csikszentimihaly عالم النفس في جامعة شيكاغو الذي جمع مثل هذه التقارير التي كتبت عن ذروة الأداء خلال عقدين من الزمان ويعرف الرياضيون هذه الحال من الرشاقة grace باعتبارها المنطقة التي يأتي فيها التميز بلا مجهود ويختفي الجمهور والمنافسين في استيعاب سعيد ثابت للحظة وقد قالت (ديانا رف سترروتر) diane roffe - steinrotter التي نالت الميدالية الذهبية في الانزلاق على سطح الماء skning في الألعاب الأولمبية الشتوية عام 1994 قالت بعد أن انتهت دورتها في سباق الانزلاق أنها لم تتذكر شيئا سوى أنها غارقة في الاسترخاء لقد شعرت إنني كالشلال.

والتدفق حالة من حالات الذكاء العاطفي في أحد تجلياته وربما يمثل التدفق الغاية القصوى أو الدرجة النهائية في توظيف harnessing الانفعالات في خدمة الأداء والتعلم وفي التدفق لا تستوعب الانفعالات وتجدول فقط بل توظف بنشاط وإيجابية وتتسيق مع العمل الذي يباشره الفرد وعندما نكون في حالة ملل أو سأم ennui من الاكتئاب أو في حال من التهيج القلق فهذا معناه نضوب التدفق أو عدم وجود الفرصة لحدوثه وبعد التدفق (حتى التدفق القليل أو المعتدل) خبرة خاصة بكل فرد تحدث من وقت لآخر، خاصة عندما يؤدى الفرد عند أقصى درجات الأداء، أو عندما يصل إلى مستويات أعلى من مستوياته المعتادة أو السابقة.

والتدفق خبرة من النوع الراقي، والعلاقة المميزة للتدفق هي الشعور بالسرور التلقائي حتى النشوة أو الغبطة. ولأن التدفق يشعر الفرد بالسرور فإنه يعدّ مكافأة تدعيمية، أنه الحالة التي يستغرق فيها الناس كلية فيما يقومون به من أعمال موجهين أقصى درجات الانتباه غير الموزع على العمل، بينما يكون الوعي مصاحبا

للعمل. وفي الحقيقة فإن التقطع الذي يمكن أن يحدث يعكس إلى أي مدى يكون التركيز الحادث، حيث يقول الفرد لنفسه إنني كنت أعمل على نحو مدهش، ويصبح الانتباه مركزا على العمل وينخفض الوعي بالزمان والمكان فالجراح على سبيل المثال يستدعى أو يتذكر العملية المتحدية التي كان خلالها في حالة تدفق عندما أكمل أو أتم العملية.

إن التدفق في أحد جوانبه حالة من نسيان الذات self - forgetfulness وهي عكس التأمل والشعور بالهم وبدلا من الضياع في الانشغالات العصبية فإن الناس في حالة التدفق يكونون مشغولين بالكامل في العمل الذي بين أيديهم حتى أنهم يفقدون كل وعيهم بذواتهم مسقطين كل الانشغالات الصغيرة أو البسيطة في الحياة اليومية وفي هذا المعنى تكون لحظات التدفق لا ذات فيها egoless أو يضعف فيها الشعور بالذات وعلى النقيض فالناس في حال التدفق يكشفون أو يفصحون عن تحكم دقيق لما يقومون به، أن استجاباتهم تنسجم بالكامل مع مطالب العمل وبالرغم من أن الناس يؤدون عند أقصى درجات الأداء (الذروة) عندما يتدفقون فإنهم لا يكونون مهتمين وهم يفعلون ذلك بأفكار النجاح أو الفشل، أن البهجة الحقيقية للعمل في حد ذاتها هي التي تدفعهم وتثير حماسهم.

إن هناك طرقا عديدة للدخول في حال التدفق، واحدة منها هي التركيز العمدي بانتباه شديد على العمل الذي بين يدي الفرد، لأن جوهر التدفق هو حالة من التركيز العالي وعندما يبدأ التركيز فإن العملية تسير في مسارين الأول ويتكفل بتقديم الراحة أو التخفف من الاضطراب الانفعالي، أما الثاني فييسر القيام بالعمل من غير مجهود كبير.

والدخول إلى هذه المنطقة (منطقة التدفق) يمكن أيضاً أن يحدث عندما يجد الناس عملا يملكون مهارة أدائه وينشغلون به وينغمسون فيه على المستوى الذي يستثمر قدراتهم إلى أقصى درجة وكما أخبر (كسكزنتمهالى) يبدو أن الناس يركزون بشكل أفضل عندما تكون المطالب والواجبات التي عليهم أكثر قليلا من المعتاد، وبذلك يكونون قادرين على العطاء أكثر من المعتاد أيضاً، وأما إذا كانت المطالب أقل بكثير من إمكاناتهم أو مما يتوقعون فإنهم يشعرون بالملل كما أنه إذا كان أمامهم الكثير جدا مما ينبغي أن يقوموا به فإنهم يصبحون قلقين

والتدفق يحدث في تلك المنطقة الجدلية بين الملل والقلق، أي أن التدفق يرتبط بالحال التي تكون فيها المطالب في الحجم المتوسط أو حتى المتحدى الذي يدفع الفرد بعيدا عن الملل، ولكنها لا تصل إلى الحجم الكبير جدا الذي يمكن أن يثير لدى الفرد القلق.

إن التدفق حال بعيدة عن الثبات الانفعالي، وهي مشبعة إلى أقصى درجة بمشاعر اللذة والنشوة وهذه النشوة يبدو أنها تحدث كمنتج تابع أو ثانوي لتركيز الانتباه، الذي يعدّ متطلبا أوليا وسابقا للتدفق، وفي الحقيقة فإن التراث الكلاسيكي من التقاليد التأملية مليء من الاستيعاب أو الاندماج تخبر وكأنها سعادة أو بهجة bliss نقية أو خالصة أن التدفق لا يستحث بقدر ما يستحث بالتركيز الشديد.

وملاحظة شخص ما في حالة تدفق تعطيك الانطباع بأن الصعب أصبح سهلا وأن أداء الذروة أصبح طبيعيا وعاديا، ويتوازى هذا الانطباع مع ما يجرى داخل المخ حيث يتكرر هذا التناقص الظاهري، فأكثر الأعمال تحديا يتم عملها باستنفاد الحد الأدنى من الطاقة العقلية وفي حالة التدفق وفي التدفق يكون العقل في حالة سكون وتتوافق حالة أثارته وكفة مع مطالب اللحظة، وعندما ينشغل الناس في أنشطة تأسر انتباههم بلا مجهود فإن أدمغتهم تهدأ بمعنى أن هناك تقليل في الإثارة اللحائية وقد لوحظ هذا الاكتشاف وهو التدفق يتبع محاولة اقتراب الناس من الأعمال المتحدية في مجال معين سواء أكان العمل هو اللعب أمام لاعب ماهر في الشطرنج أو حل مشكلة رياضية معقدة، والتوقع أن مثل هذه الأعمال المتحدية سوف تتطلب المزيد من النشاط اللحائي وليس القليل، ولكن مفتاح التدفق هو أنه يحدث فقط عندما نصل إلى قمة القدرة، وعندما يتم تدريب المهارة جيدا، وعندما تكون الدوائر العصبية كفئة.

وينتج التركيز المجهد - التركيز المليء بالهم - تنشيطا لحائيا متزايدا والحركات التي تؤدى بمهارة تتطلب جهدا مخيا أقل بالقياس إلى الحركات حديثة التعلم أو التي لازالت صعبة الأداء وعندما يعمل المخ عند مستوى أقل من الكفاءة بسبب التعب أو العصبية كما يحدث في نهاية يوم طويل وشاق فإن دقة الجهد اللحائي تتأثر سلبيا، مع إثارة نشاط مناطق لحائية أكثر مما يتطلب الأمر وهي حالة عصبية يخبرها الفرد بانزعاج، وهو الأمر نفسه الذي يحدث في الملل ولكن

عندما يعمل المخ عند ذروة الكفاءة كما في التدفق فإنه توجد هناك علاقة دقيقة بين المناطق النشطة ومطالب العمل وفي هذه الحال - حتى في حالة العمل الشاق المجهد - يبدو العمل منعشا أو مجددا للنشاط وليس مغرقا أو مثيرا للضيق.

التعلم والتدفق: نموذج جديد في التربية

ولأن التدفق يحدث في المنطقة التي يتحدى فيها العمل قدرات الناس، فإن قدراتهم تستجيب للتحدي وتزيد حتى تصل إلى مستوى التدفق، وإذا كان العمل أو المهمة بسيطة جدا فإنه يكون مملا، وإذا كان متحديا بدرجة كبيرة فإن النتيجة تكون قلقا بدلا من أن تكون تدفقا. ويمكن أن ندعى أن السيادة أو السيطرة في حرفة أو مهارة تنبع من خبرة التدفق من حيث هي الدافعية العالية للوصول إلى حل أفضل، أيا كانت طبيعة النشاط سواء عزف الكمان أو في كتابه مقال فهي في النهاية جزء من خبرة البقاء في حالة التدفق.

وفي الحقيقة فإن التدفق لن يأتي إلا للمهيئين له، ففي دراسة عن مئتين (200) من الفنانين لمدة ثماني عشرة سنة بعد أن تركوا ممارسة الفن في المدرسة، وجد (كسكز نتمهالى) أن الذين كانوا في أيام دراستهم يتذوقون بهجة الرسم هم أنفسهم الذين أصبحوا فنانين لامعين والذين كانوا مدفوعين في الفن المدرسي بأحلام الشهرة والثروة هم الذين انجرفوا بعيدا عن الفن بعد التخرج وقد أستنتج (كسكز نتمهالى) أن الرسامين ينبغي أن يرسموا في كل الحالات وفي كل الظروف وإذا ما أخذ الرسام في الاندهاش أمام اللوحة وتساءل بكم سيبيعها أو أنشغل بالانتقادات التي ستوجه إليه، فإنه لن يكون قادرا على المضي قدما إلى الوسائل الأصيلة. والإنجازات الإبداعية بصفة عامة تعتمد على الاندماج الذهني في موضوع واحد.

وكما أن التدفق متطلب للتمكن من الحرفة أو المهنة أو الفن فإنه كذلك في التعلم، فالطلاب الذين يصلون إلى التدفق عندما يدرسون فإنهم يؤدون بشكل أفضل بعيدا تماما عن إمكاناتهم كما تقاس باختبارات التحصيل ففي إحدى الدراسات رتب الطلبة الملتحقين بالمدرسة الثانوية الخاصة بالعلوم في شيكاغو وهم من بين أعلى 5% من أصحاب المجاميع العالية للرياضيات وصنفوا إلى مجموعتين:

مجموعة مرتفعة التحصيل ومجموعة منخفضة التحصيل وكان البحث ينصب على الطريقة التي يمضى بها الطلبة أوقاتهم وقد تم مراقبة ذلك بأن كلف كل طالب بأن يحمل جهازا ينبهه في أوقات عشوائية خلال اليوم ليكتب ماذا يفعل وكيف كان مزاجه؟ وليس من المدهش أن الطلبة منخفض التحصيل قضوا حوالي 15 ساعة فقط في الأسبوع في الدراسة في المنزل، وهذا مقدارا أقل من الـ (27) ساعة في الأسبوع التي قضاها الطلبة مرتفعي التحصيل وقد أمضى منخفضي التحصيل معظم الساعات التي لم يكن يدرسون فيها في الاجتماعيات وقضاء الوقت مع الأسرة والأصدقاء وعندما حللت أمزجتهم ظهرت نتيجة واضحة وهي أن كلا من مرتفعي ومنخفضي التحصيل قضوا وقتا كبيرا خلال الأسبوع شاعرين بالملل من الأنشطة كمشاهدة التلفاز الذي يشكل تحديا لقدراتهم، ولكن الخلاف المفتاحي أو المهام كان في خبرتهم للدراسة فبالنسبة لمرتفعي التحصيل أعطتهم الدراسة السرور والتحدي المؤديان للتدفق في 40% من الساعات التي قضوها، أما بالنسبة لمنخفضي التحصيل فقد أنتجت الدراسة تدفقا في 16% فقط من الوقت، وأكثر من ذلك فقد أسلمتهم للقلق الناتج عن المطالب الزائدة بالنسبة لقدراتهم وقد وجد منخفضي التحصيل سرورهم وتدفقهم في الاتصالات الاجتماعية وليس في الدراسة وباختصار فإن الذين أنجزوا إلى مستوى إمكاناتهم الأكاديمية وما بعدها كانوا حرصا على الدراسة لأنها تضعهم في حالة التدفق، ولكن للأسف فإن منخفضي التحصيل بفشلهم في تطوير وتنمية مهاراتهم - التي يفترض أن تضعهم في حالة تدفق - قد خسروا متعة الدراسة وكذلك قد خاطروا بتحجيم مستوى المهام أو الأعمال الذهنية التي كان يمكن أن تكون ممتصة لهم في المستقبل.

إن (هاورد جاردنر) howard gardner عالم النفس في هارفرد الذي نمى نظرية في الذكاء متعدد (الأبعاد) يرى التدفق والحالات الإيجابية التي تصوره كجزء من أكثر الطرق الصحية لتعليم الأطفال وتدفعهم من الداخل بدلا من حفزهم بالعقاب أو بالوعد بمكافأة أننا ينبغي أن نستخدم حالات الأطفال الإيجابية لنجرهم إلى التعلم في الميادين التي يمكن أن ينموا فيها كفاءاتهم وقد قال (جاردنر) أن التدفق حال داخلية تدل على أن الطفل منشغل في عمل يعدّه صحيا، وعندما يشعر الأطفال بالملل من المدرسة فإنهم يتعاركون أو يمثلون، وعندما يغمرون بالتحدي يشعرون

بالقلق نحو أعمالهم المدرسية، ولكنك تتعلم عند أقصى درجات التعلم عندما يكون لديك شيء ما تعتني به ويمكنك أن تحصل على السرور من حالة الاندماج به.

والإستراتيجية التي تستخدم في كثير من المدارس التي وضعت نموذج (جاردنر) في الذكاء المتعدد موضوع التنفيذ يعتمد على تحديد بروفيل الطفل في الكفاءات الطبيعية، وتحاول أن تستفيد من أوجه القوة كما تحاول أن تتناول أو تعالج أوجه الضعف. والطفل الذي يكون موهوبا في الموسيقا أو الحركة - مثلا سوف يدخل إلى حالة التدفق بسهولة أكبر في هذا المجال من الذين هم أقل قابلية ويمكن أن تساعد معرفة الصفحة النفسية للطفل المعلم على الاهتداء إلى السبيل أو الوسيلة التي يقدم بها الموضوع للطفل، وأن يقدم الدروس من المستوى العلاجي إلى المستوى العالي والمرتفع - الذي يحتمل أن يوفر التحدي الأمثل (الأقصى). وعندما نفعل ذلك فإننا نجعل التعلم أكثر بهجة وأقل خوفا وأبعد ما يكون عن الملل. والأمل هو أن الأطفال عندما يصلون إلى حالة التدفق في التعلم يتشجعون في أن يقابلوا التحديات في المجالات الجديدة.

وبصورة أكثر عمومية يوحي نموذج التدفق أن التفوق في التحصيل لأي مهارة أو لأي معلومات ينبغي أن يحدث بيسر وبشكل طبيعي عندما يوجه الطفل إلى المناطق التي ينشغل بها بشكل تلقائي، وبالتالي يميل إلى حبها والشغف بها وهذه العاطفة الأولية يمكن أن تكون البذرة الأساسية لمستويات عالية من التحصيل والإنجاز عندما يتحقق الطفل أن متابعة الميدان كان نوعه أو طبيعته، رقص كان أم رياضات أو موسيقا هو مصدر متعة من خلال حالة التدفق. وعندما يأخذ الفرد زمام المبادرة في دفع حدود قدرته إلى أعلى يبقى حالة التدفق تصبح هذه الحالة دافعا أوليا أو محركا أساسيا للوصول إلى أداء أحسن، فضلا عن شعوره بالرضا والسعادة وهذا بالطبع نموذج أكثر إيجابية للتعلم والتربية مما نقابله في المدارس من التوجيهات والممارسات التي تجعل الطلبة يقضون ساعات لا نهائية من الملل ويتخللها لحظات من القلق الشديد أن متابعة التدفق خلال التعلم أكثر إنسانية وطبيعية من ناحية وأكثر احتمالا أن تكون طريقا فعالا في أن تشحذ الانفعالات وتوجهها في خدمة التربية من ناحية أخرى.

وهذا الحديث يتناول بصفة عامة كيف نجدول الانفعالات نحو نهاية إنتاجية في استعداد رئيس، سواء أكان في التحكم في الاندفاعات أو في تأجيل الإشباعات أو تنظيم أمزجتنا حتى نيسر التفكير بدلا من أن نعوقه، وحيث تدفعنا الانفعالات في هذه الحال إلى أن نستمر في المحاولة والمحاولة مرة أخرى في مواجهة النكسات، أو أن نجد الطرق لندخل إلى حالة التدفق، وبالتالي نؤدي بشكل أكثر فاعلية. وكل ذلك يدل على قوة الانفعالات في توجيه الجهد الفعال.

التعلم والتدفق: نموذج جديد للتربية

ما المقصود بالتدفق؟

لقد كتب (ميهالى كسكزنتميهالى) (mihaly csiksgentmihalyi) عالم النفس في جامعة شياغو عام 1990 عما يجعل الحياة تستحق أن تعاش وفي كتابة: التدفق - سيكولوجية الخبرة المثلى فحص ولخص نتائج عقود من البحث في الجوانب الإيجابية للخبرة الإنسانية - تلك الأوقات التي يتحدث الناس فيها عن مشاعر الإبداع والتركيز والاستماع العميق وهو يفترض أن ما يجعل الخبرة مشبعة على نحو أصيل هي حال من الوعي التي يسميها التدفق

ماذا يشبه التدفق:

والوصف الآتي من كتاب (كسكزنتميهالى) 1993 عن الذات المتطورة ويعتمد على مقابلات أجريت مع عدد من الفنانين.

عندما يبدأ الرسم يعطى متعته فإن الرسامين لا يستطيعون أن ينتزعوا أنفسهم بعيدا عنه. إنهم ينسون في هذه الحال الطعام وإشباع دافع الجوع والواجبات الاجتماعية والزمن والتعب طالما أنهم مندمجين في العمل. ويبقى هذا الافتتان طالما أن الصورة لم تكتمل بعد وإذا ما انتهت فإن الفنان يديرها إلى الحائط ويبدأ في توجيه انتباهه إلى لوحة جديدة ويبدو واضحا أن ما يثير متعة الفنان الرسام ليس التوقع بأن تكون الصورة جميلة ولكن ما يثيره هو عملية الرسم في حد ذاتها.

ذهب (كسكزنتميهالى) إلى أن العديد المتباين من الأنشطة يمكن أن يستحث حالة التدفق. إن هناك تباينا كبيرا من الأنشطة الممتعة تشترك في بعض الصفات العامة فإذا سألنا لاعبة النفس عما تشعر به إذا ما سارت المباراة كما تحب، فإنها ستصف حالة عقلية شبيهة جدا بالوصف الذي يشعر به الرسام عندما يكون مندمجا في الرسم، أو العازف الذي يعزف قطعة صعبة من الموسيقا ويبدو أيضاً أن مشاهدة مسرحية جيدة أو قراءة كتاب مثير تنتج الحال الذهنية نفسها إنني أسمى هذه الحال بالتدفق لأن العديد من المستجيبين وصفوا تجربتهم كيف كانت ممتعة، أنهم يشعرون كما لو كانوا محمولين فوق تيار، ويشعرون أن كل شيء يتحرك بنعومة وبلا مجهود.

وعلى عكس المتوقع فإن التدفق عادة لا يحدث في أثناء لحظات الاسترخاء وفي وقت الفراغ، ولكنه يحدث عندما يكون الفرد مندمجا في أداء عمل صعب، عمل من شأنه أن ينمى قدراتنا العقلية والجسمية، عمل في مهمة متحدية نصل من خلاله إلى الذروة وأن يعلم الإنسان أبنه الحروف الهجائية فهو نوع من الخبرة تشمل وجودنا الكلى في نوبة منسجمة من النشاط وتتركنا بعيدا عن القلق وعن الملل اللذين يلونان الكثير من حياتنا اليومية.

وعندما يكون التحدي كبيرا نستخدم كل المهارات الشخصية إلى أقصى درجة ممكنة وبذلك نخبر هذه الحالة النادرة من الوعي والعرض الأول من التدفق هو تضييق مدى الانتباه ليقتصر على هدف محدد واضح، نشعر بالاندماج فيه والتركيز عليه، ونعرف ما ينبغي أن يفعل نحوه على عائد أو تغذية راجعة مباشرة بقدر ما يكون أداؤنا جيدا فلاعب التنس يعرف بعد أن يضرب الكرة ما إذا كانت ستذهب إلى المكان الذي يقصده ويريده، وعازف البيانو بعد كل ضربة على مفاتيح الجهاز يعرف ما إذا كانت هذه هي الضربة الصحيحة، وحتى في العمل الممل ما أن يأتي التحدي ويتساوى مع مهارة الشخص وتتضح الأهداف فإنه يمكن أن يصبح عملا مثيرا وباعثا على الاندماج.

كيف يفصح التدفق عن نفسه في حجرة الدراسة؟

وطبقا لـ (دانيال جولمان) (daniel goleman, 1995) يكون تهيئتنا للدخول في حالة التدفق نوع من الذكاء العاطفي في أحسن حالاته وربما يمثل التدفق الدرجة القصوى من كبح الانفعالات ليكون ذلك في خدمة الأداء والتعلم.

الدرجة القصوى من كبح الانفعالات ليكون ذلك في خدمة الأداء والتعلم. وطبقا (لهوارد جاردنر) howard gardner يجب علينا أن نستفيد من حالات الأطفال الإيجابية لنستدرجهم إلى التعلم في الميادين التي يستطيعون أن ينموا فيها كفاءاتهم. إن التدفق حالة داخلية وتشير إلى أن الطفل قد اندماج في عمل صحيح (مقتبس من جولمان، 1995).

تطبيقات

- فكر في خبرات التدفق لديك. أكتب قائمة بالأنشطة التي تسمح لك بالدخول إلى حالة التدفق أو التي يتحمل أن تخبر من خلالها حالة التدفق قارن هذه القائمة بالقوائم التي يكتبها الآخرون. ما أوجه التشابه بين قائمتك وقوائم الآخرين؟ وما أوجه الاختلاف؟
- صف واحدة من هذه الخبرات بتفصيل أكثر.
- ما المدى حدوث خبرة التدفق في عملك؟ وما الظروف التي تدعم هذه الخبرة وتشجع على حدوثها؟
- كيف يمكنك أن تهيئ الظروف التي تدعم حدوث خبرة التدفق للطالب في حجرة الدراسة.

وسع آفاق تعلمك:

- أشرح مفهوم التدفق للطلاب "أسألهم أن يصفوا التدفق شفهيا أو تحريريا".
- فكر في عقد اجتماع للأساتذة يركز على التدفق وعلى خبرات التدفق، وكيف يمكن للمدرسة أن توفر الشروط التي تدعم وتشجع على حدوث التدفق للطلاب في حجرة الدراسة.

تحكم في تفكيرك:

ماذا تقول لنفسك؟ (كريستوفرنك، أنتى برنارد)

إن إستراتيجيات القيادة الداخلية يمكن أن تساعد المربين على تعرّف أنماط الفكر الهازم للذات وعلى قهرها، ممهدة بذلك السبيل نحو حياة أكثر بنائية وإيجابية.

(آن) و (جنيفر) مدرستان في المدرسة وقد جلسنا في أثناء فترة الإستراتيجية تنتظران غذاءهما وبينما هما تنتظران قالت "(آن) (جنيفر) لقد قرأت مقالة ممتازة تقرر أن لاعبي كرة السلة الذين يتخيلون أنهم يرمون رميات حرة قبل المباراة يرمون بالفعل رميات مخالفة لقواعد اللعب أكثر من غيرهم من اللاعبين الذين لم يتدربوا ذهنيا على هذه الرميات وقد أجابت (جنيفر) لقد قرأت أنا شيئا مماثلا بالفعل وأتساءل إذا كانت هذه الفنيات المعتمدة على التخيل وحديث الإنسان إلى نفسه تساعد الرياضيين ليحسنوا أداؤهم، فهل تساعدني أنا كمعلمة ومربية في عملي؟

إن المعلمين والإداريين يمكن أن يغرقوا في سيل من الفنيات التي تثرى أداؤهم في العمل وقد كتب سيلجمان أن واحدا من أعظم النتائج في العشرين عاما الماضية في علم النفس أن الأفراد يستطيعون أن يختاروا الطريقة التي يفكرون بها (selegman, 1991) وهذا أمر له تطبيقات مهمة للتربويين الذين يعملون في تحدى البيئات المختلفة حيث توجد هناك احتمالية مستمرة للصراعات البين شخصية.

فرصة أم عقبة؟

إن نظرية القيادة الداخلية تؤكد على أهمية قدرة العامل أو المستخدم على بناء أنماطا فكرية بنائية والمحافظة عليها (neck, manz 1992) وما أن ننمى كلا من العادات السلوكية الوظيفية والعادات السلوكية غير الوظيفة فإن ننمى أيضاً أنماطا وظيفية وأنماطا غير وظيفية من التفكير. إن هذه الحالات العقلية تؤثر على إدراكنا وطريقة معالجتنا للبيانات واختباراتنا في معظم جوانب حياتنا اليومية.

وهناك نمطان متقابلان من التفكير وهما: تفكير الفرصة opportunity thinking

وتفكير العقبة obstacle thinking (manz 1992) والشخص الذي ينغمس في تفكير الفرصة يركز على الطرق البنائية المتعلقة بتحدي المواقف وفي المقابل فإن الشخص الذي ينغمس في تفكير العقبة يركز على الأسباب التي قد تجعله يستسلم ويتراجع عن مواجهة المشكلات وقد أوضحت نتائج البحوث أن مفكر الفرصة سوف يحاول بصدق وجدية دائما (1992) selegman (1991) & neck & manz.

تشخيص التفكير غير الوظيفي:

يعتقد الكثير من السيكولوجيين أن العديد من مشكلات الحياة تنشأ من التفكير غير الوظيفي، خاصة التشوهات المعرفية التي تقوض الفاعلية الشخصية، وقد تؤدى إلى صور من الاكتئاب.

لقد عدد (ديفيد بيرنز) david burns (1980) عشرة مجموعات من التفكير غير الوظيفي dysfunctional thinking التي يحتاج الناس إلى أن يواجهوها وأن يستبدلوا بها أفكارا أكثر عقلانية وهذه المجموعات العشر هي:

تفكير الكل أو لا شيء all- or - nothing thinking: أن يرى المواقف من الزاوية الإيجابية الكاملة أو من الزاوية السلبية الكاملة مثلا إذا لم تكن النتائج كاملة فإن الشخص يراها فشلا كاملا.

تفكير التعميم الزائد overgeneralization thinking: أن يعمم الفرد فشلا خاصا أو نتيجة سيئة ارتبطت بموقف معين وجعلها نمطا عاما نهائيا.

تفكير الترشيح العقلي mental filtering thinking: أن يبقى الفرد مدققا على إحدى التفاصيل السلبية، ومن هنا يشوه كل الجوانب الأخرى من الواقع.

تفكير التغاضي عن الإيجابيات Disqualifying the positive thinking: أن يستبعد الفرد عند التقييم تقدير الخبرات المجزية التي تستحق المكافأة.

تفكير القفز إلى النتائج jumping to conclusions thinking: أن ينتهي الفرد بسرعة إلى استخلاصات ونتائج سلبية عن المواقف حتى ولو لم تظهر أدلة كافية على ذلك.

تفكير التهويل أو التهوين magnifying and/or minimizing thinking: أن يعمد الفرد إلى المبالغة في تعظيم أهمية العوامل السلبية وأن يقلل من أهمية العوامل الإيجابية.

التفكير الانفعالي emotional reasoning: أن يفسر الفرد الواقع من خلال نظرة انفعالية سلبية.

تفكير الينبغات should statements: الفرد الذي يستخدم دائما في حديثه عبارات "ينبغي أن" "لا ينبغي أن" ومن الحتمي وغيرها من العبارات ليجبر فردا على أن يعمل عملا معينا.

تفكير العنونة السيئة labeling and mislabeling thinking: الفرد الذي يستخدم على نحو تلقائي العناوين والأوصاف السلبية لوصف نفسه ووصف الآخرين ووصف الأحداث، فيقول مثلا إنني فاشل أنه غشاش أنها جلسة تدريب تافهة لا تستحق.

تفكير التشخص personalization thinking: الفرد الذي يلوم نفسه على أحداث أو نتائج سلبية لم يتسبب فيها، بل تسبب فيها الآخرون.

ماذا يجرى في ذهنك؟

ويثور السؤال كيف يعلم المربون طلبتهم أن ينغمسوا بدرجة أقل في التفكير غير الوظيفي وأن ينغمسوا بدرجة أكبر في تفكير الفرصة؟ والإجابة التي تبدو أنها مطلوبة للسؤال هي أن عليهم أن يعلموهم أن يحللوا وأن يسيطروا على ثلاث أشياء.

- الحوار الداخلي (حديث الذات)
- الصور العقلية (التصورات).
- المعتقدات والافتراضات.

وقد أظهر البحث أنه بالسيطرة على هذه العوامل الثلاثة فإن الفرد يستطيع أن يقوم بالعديد من الأعمال والأنشطة الجسمية والعقلية بدرجة أكبر من النجاح وفي تجربة إكلينيكية - مثلا - كان حديث - الذات أحد المكونات العلاجية التي مكنت مجموعة من المدخنين من أن يدخنوا عددا أقل من السجائر كل يوم (steffy et. al., 1970) وفي دراسة عن الأطفال المعوقين حدث تحسن ملموس من خلال

استخدام تدريب حديث الذات وذلك في أداء الأطفال الأكاديمي ومهارات الاتصال لديهم (swanson & kozleskl, 1985) وفي دراسة عن المرشدين النفسيين في المدارس أوضحت الدراسة أن استخدام التصور العقلي حسن من مهارة اتخاذ القرار ومهارة صياغة الإستراتيجية والمهارات الأخرى (baker, et. al., 1985). وفي علم نفس الرياضة أكدت العديد من الدراسات كفاءة التحكم الهادف الذي يمارسه الرياضي على تفكيره خاصة باستخدام التصور (التخيل) العقلي. وقد كشفت دراسة تحليلية بعدية لستين دراسة مختلفة أنه بينما يمارس الرياضيون أو يتخيلون المهمة عقليا فإن أداءهم لهذه المهمة يتحسن باستمرار خاصة فيما يتعلق بالمهام التي تتأثر كثيرا بوجهة نظر الرياضي السيكولوجية (felz & landers 1983).

وأخيراً فإن باحثين عديدين بمن فيهم (ديفيد بيرنز) dovid burns (1980) و (البرت اليز) aibert ellis (1977) قد أكدوا إمكانية تحكم الفرد في معتقداته وافتراضاته ليتعامل مع العادات المدمرة والفوبيات والاكتئاب والعديد من اضطراب الوظائف الأخرى.

تكلم كلاما معقولا إلى نفسك:

في الحديث إلى النفس تقترح (بيمالا بتلر) (1981) أن ننشغل في حوار مستمر مع ذواتنا حتى نؤثر في سلوكنا ومشاعرنا وتقديرنا لذواتنا حتى عندما نكون شاعرين بالضغط والمربون الذين يستحضرون أحاديث الذات الهازمة للذات إلى مستوى الشعور والوعي، ويعيدون التفكير فيها، كما يعيدون صياغتها اللغوية في أحاديث وحوارات داخلية يحصلون على فرصة جيدة لتحسين أداؤهم كان أحد المدرسين الجدد غاضبا ومضطربا عندما علم بأن أحد الآباء يريد أن يسحب ابنه من الصف الدراسي الذي يدرس فيه إلى صف دراسي آخر يدرس فيه أحد زملائه وكان هذا التلميذ يعانى من مشكلة سلوكية وقد حاول المعلم كثيرا أن يساعده على حلها.

وقد أعطاه في سبيل ذلك الكثير من الانتباه والوقت للتخلص من المشكلة ولكن يبدو أن التلميذ برغم ذلك لم يتحسن وعندئذ قال المعلم لنفسه إنني مدرس سيئ.... إنني لم أعد قادرا على القيام بواجباتي إزاء مشكلات تلاميذي، وعاجزا عن الوفاء بمتطلباتهم واحتياجاتهم وعلى إسعاد أولياء أمورهم.

هذا نموذج كلاسيكي للتفكير على طريقة الكل أو لا شيء وهو أحد المعتقدات غير الوظيفة الشائعة التي تنشأ في المواقف المشكلة أو المزعجة ولكي نغير هذا المعتقد المدمر، ولكي نصبح أكثر معقولية فإن على المعلم أولاً أن يحدد معالم وأبعاد اضطراب الوظيفة ثم يعمل على تغيير الأفكار التي تلي ذلك أنه يستطيع أن يتحدى اعتقاده بأنه فاشل وأن يقلب أفكاره بأن يقول لنفسه شيئا مثل ذلك إنني ربما أحتاج إلى أن أتصل اتصالا أكثر فاعلية مع هذين الوالدين لكي يكونا على علم ووعى بالاهتمام الخاص الذي منحته لابنهما، ولكن إذا لم ينفع في تعديل قرارهما وأصرا على أن يسحبا الابن من فصلى إلى الفصل الآخر فإنني لا يحب أن آخذ هذا الأمر على نحو شخصي لأن الحقيقة أن آباء آخرين قد منحوني تغذية راجعة إيجابية على تدريسي وعملي طوال العام بدليل إبقاء أبنائهم كتلاميذ في فصلى.

والمعلم يحتاج أيضاً إلى أن يعطى اهتماما إلى ما يقوله لنفسه وبدلا من أن يقول إن هذين الوالدين كارهان وغاضبان منى، وليس هناك من سبيل إلى التفاهم والتواصل معهما فإنه يمكن أن يقول لنفسه بصوت عال إنني حاولت أن أفعل كل شيء في وسعى لكي أجعل هذين الوالدين يتعاونان معي لمساعدة الطفل لقد عملت واجبي، وبالتركيز على ما أعرف فإنني متأكد إنني أستطيع أن أخفف من قلقهما.

وبعد محاولة إجراء هذا الحديث - الذاتي لعدد من المرات يحتمل أن يستدخله المعلم حتى أنه يستطيع أن يستخدمه بفاعلية في المواقف المشابهة وهذا المعلم يستطيع أن يستخدم التخيل العقلي (أو التصورات) قبل مقابلة الوالدين وفي هذه الحالة فإنه يصور نفسه في صورة المستمع إلى الوالدين وإلى قلقهما وموفرا للمعلومات والبيانات، وأن يظهر مدعما ومولدا للأفكار والحلول ويستطيع أكثر من ذلك أن يتخيل أن الوالدين يتركان الاجتماع معه بشعور مضمونة أنهما يتركان أبنهما في أيدي أمينة. وبالطبع فإن المعلم يمكن أن يستخدم نفس الفنية على نحو سلبي فيصور نفسه كشخص فاشل في الاتصال بالناس. ويمكن أن يؤدى النقص في الثقة الناتجة عن هذا التخيل إلى أكثر أنواع الفشل التي يتخيلها.

عندما يستخدم المرشدون النفسيون في المدرسة التخيل العقلي فإنهم يحسنون مهارات اتخاذ القرار وصياغة الإستراتيجيات والمهارات المعقدة الأخرى لديهم.

خمس خطوات في القيادة الداخلية:

وهذه هي فنية القيادة الداخلية التي تحاول أن تثرى أداءك في الفصل الدراسي أو في غيره من المواقف. ويتكون هذا المدخل من خمس خطوات: (manz & neck 1991, neck & manz in pres)

1- لاحظ وسجل معتقداتك وافتراضاتك القائمة أو الحالية وحديثك لذاتك وأنماط تخيلك العقلي.

2- حلل أفكارك لتعرف إلى أي مدى - تكون هذه الأفكار مؤدية إلى وظائف بنائية إيجابية.

3- حدد ونمى أفكارا أكثر بنائية ووظيفية لتحل محل الأفكار غير الوظيفية، ولا بأس من تدوين هذه الأفكار الأخيرة أيضاً.

4- حاول أن نتبنى الأفكار الأكثر وظيفية عندما تواجه المواقف الصعبة التي كثيرا ما تظهر لك.

5- استمر في مراقبة اعتقاداتك وحديثك لذاتك والصور العقلية التي ترد إلى ذهنك، وحاول أن تحتفظ بالأفكار الجديدة والأكثر وظيفية التي تبنيتها.

وفي البيئة التربوية فإن هذه الإستراتيجية قد تكون كالمثال التالي:

(جيل) لديها اجتماع مهم مع أحد الآباء من الذين لهم سمعة في التعامل مع المعلمين ببرود وبغضب شديد عليهم. و (جيل) تعرف أن الضعف الأكبر لديها الذي يمنعها من أن تصل بمستوى أدائها إلى المستوى المنشود هو نقص ثقتها في التعامل مع الآباء المهاجمين وذوى الجرأة على المعلمين.

ولكي تعد للاجتماع فإنها بدأت بملاحظة الافتراضات لديها وحديث الذات والصور العقلية التي استخدمتها في مختلف المواقف ودونت بعض هذه الأفكار لبعض أنواع التحدي الخاصة التي قابلتها عندما بدأت العمل في هذا الفصل.

ومع الاستبصار الذي حققته فإن (جيل) صممت إستراتيجيات عقلية تبدو مناسبة لمشكلتها الحالية وطوال الأيام القليلة الماضية استخدمت حديث - الذات

البنائي ليدعم ثقتها في قدرتها على عقد الاجتماع بكفاءة وبنجاح مع هذا الوالد لقد كررت عبارات بينها وبين نفسها مثل "إنني سوف أنجح" إنني أستطيع أن أتواصل على نحو يخفض الكراهية عند هذا الوالد وقد تخيلت مرارا أيضاً الاجتماع ورأت نفسها ناجحة في تخفيض درجة الكراهية والغضب عند الوالد.

وعندما حان وقت الاجتماع كان الوالد بالفعل كارها وغاضبا وفي سياق محادثاتهما تحققت (جيل) أن كراهية الوالد وثورته نتجت عن إدراكه أن أبنه لا ينال المعاملة العادلة في حجرة الدراسة. وبعد أن أكدت (جيل) له أن طفله في الحقيقة يحصل على معاملة عادلة وطيبة فإن الوالد تحول إلى رجل هادئ ووديع بل إنه تحدث مع (جيل) ومدها بمعلومات قيمة عن الطفل من شأنها أن تساعدها في توفير أو في خلق اتصال أفضل وأكثر إثمارا مع الطفل.

والتربية الناجحة تتطلب الإعداد والإصرار، وتظهر البحوث أن التحكم الذاتي الفعال للمهارات العقلية التي نوقشت هنا يمكن أن تعطى المربين أفضل الأدوات التي يحتاجون إليها للوصل إلى أحسن مستوى من الأداء وفي دراسة حقلية حديثة قارن الباحثون بين مجموعتين من العاملين شاركت إحداهما في تدريب للقيادة الداخلية والأخرى لم تشارك وأظهرت النتائج أن المجموعة التي شاركت في برنامج التدريب على القيادة الداخلية أن الأداء والثقة والمزاج كل ذلك ناله التحسن في أثناء التدريب وبعده، بينما بقى الحال كما هو عليه بالنسبة للمجموعة التي لم تشارك في البرنامج.

الشخص الذي ينشغل في تفكير الفرصة يركز على الطرق البناءة المتعلقة بالمواقف المتحدية. أما الشخص الذي ينشغل في تفكير العقبة فإنه يركز على الأسباب التي تجعله يستسلم ويتراجع.

والتدريب الشكلي ليس ضروريا، بل إن مجرد الممارسة ببساطة واستخدام تلك الأدوات من جانبك يكفى لأن ترى النتائج الإيجابية تبدأ في الظهور.

خطوات خمس للقيادة الداخلية

ما يأتي هو فنية لتنمية القيادة الداخلية (نيك وبرنارد، 1996)

- لاحظ وسجل معتقداتك وافتراضاتك وحديثك لذاتك وأنماط تخيلك العقلي.

- حلل إلى أي مدى تكون هذه الأفكار مؤدية لوظائف بناءة وإيجابية.
- حدد ونمى أفكارا أكثر بنائية ووظيفية لتحل محل الأفكار غير الوظيفية ولا بأس من تدوين الأفكار الأخيرة أيضاً.
- حاول أن تحل الأفكار الأكثر وظيفية عندما تواجه المواقف الصعبة التي كثيرا ما تظهر لك
- استمر في مراقبة اعتقاداتك وحديثك لذاتك والصور العقلية وحاول أن تحتفظ بالأفكار الجديدة والأكثر وظيفية التي تبنيتها.

تطبيق:

تأمل إسهام الخطوات الخمس للقيادة الداخلية في اجتماعات مجالس الآباء والمعلمين. هل هذا يعدّ أمرا مناسبا للآباء الذين تتعامل معهم. من أيضاً يمكن أن يستفيد من تعلم هذه الخطوات الخمس؟

جذور التفهم: الطفل المتناغم

كانت (ساره) sarah في الخامسة والعشرين من عمرها عندما ولدت طفلين ذكرين كتوأم (مارك) mark، و (فريد) fred وقد أدركت سارة أن (مارك) يشبهها بدرجة أكبر، بينما (فريد) يشبه والده أكثر، وهذا الإدراك ربما كان الفرق البسيط - وأن كان العامل - الحاسم في طريقة تعاملها مع كل منهما فحينما كان الطفلان في عمرهما المبكر (ثلاثة أشهر) كانت سارة تحاول دائما أن تأسر نظرات (فريد) وحتى عندما كان يتفادى نظراتها بتحويل رأسه إلى الناحية الأخرى كانت تحاول أن تصوب نظراتها إلى عينيه مرة أخرى، وكان (فريد) في هذه الحال يدير وجهة بشكل أكثر تجنبا. وكانت عندما تنظر إلى الأمام فإن (فريد) كان يستدير بنظرة إليها، وتبدأ حلقة المطاردة والتجنب بين الأم و (فريد) الذي غالبا ما كان غارقا في دموعه. ولكن بالنسبة لـ (مارك) فإن سارة لم تحاول أبدا أن تفرض علية اتصالها البصري كما فعلت دائما مع فريد. ولذلك فإن (مارك) كان يستطيع أن يقطع الاتصال البصري معها عندما يريد، ولم تكن تلاحقه كما تفعل مع أخيه.

وبعد مضى سنة واحدة - وهي فترة قصيرة ولكنها بالغة الأهمية - كان (فريد) أكثر خوفا وأكثر اعتمادا على الآخرين من (مارك) ويظهر (فريد) خوفه بأن يقطع الاتصال البصري مع الناس الآخرين - كما كان يفعل مع أمه في سن الثلاثة أشهر - مديرا رأسه إلى أسفل ثم إلى الأمام (مارك) من الناحية الأخرى، فكان ينظر إلى الناس نظرة مستقيمة، وعندما يريد أن يقطع الاتصال البصري بهم فقد كان يدير رأسه بالتدريج إلى أعلى ثم إلى الأمام مع ابتسامة جذابة.

وقد وضعت الأم مع طفليها تحت الملاحظة المستمرة كجزء من إجراءات بحث كان يقوم به (دانيال شترن) (daniel stern) الطبيب النفسي في كلية الطب بجامعة كورنيل. وقد أهتم (شترن) بالتبادلات المتكررة الصغيرة التي تحدث بين الآم وبين الطفل. وكان يعتقد أن الدروس الأكثر أهمية وأساسية في الحياة الانفعالية تكمن في تلك اللحظات الحميمة. وفي كل هذه اللحظات يكون أعظم الأمور حسما هي أن تدع الطفل يعرف أن انفعالاته ستواجه بتفهم وتقبل وتبادل في عملية يسميها (شترن) "التناغم " attunement.

إن الأم (ساره) قد توافقت وتناغمت مع (مارك) ولكن مع (فريد) لم يحدث التوافق الانفعالي بينهما. وقد زعم (شترن) أن اللحظات المكرورة التي لا حصر لها التناغم والانسجام attunement ومن عدم التناغم وعدم الانسجام misattunement بين الأم والطفل تشكل التوقعات الانفعالية التي يستحضرها الأطفال فيما بعد كبالغين في علاقاتهم الشخصية والحميمة، ربما بدرجة تفوق أكثر الأحداث درامية في الطفولة.

ويحدث التناغم ضمنيا كجزء من إيقاع العلاقة بين الأم والطفل. وقد درس (شترن) هذه العلاقة بدقة مجهرية من خلال تصوير مرئي (على شرائط الفيديو) لعدد من الساعات من التفاعل للأمهات مع أطفالهن الصغار. وقد وجد أن الأمهات المتناغمات يدعن أطفالهن يعرفون أن لديهن إحساسا بما يشعر به الأطفال. فالطفل يصبح ببهجة والأم تؤكد هذه البهجة بهز الطفل هزة خفيفة أو بالمناغاة، وبتوفيق نغمة صوتها مع صيحة عند الطفل. ومن صور هذا التفاعل أن يهز الطفل سريره ويحدث جلجلة والأم تعطيه ابتسامة مشرقة بينما تلمع نظرة في عينيها كاستجابة لسلوكه. وفي هذا التفاعل فإن الرسالة المؤكدة هي في تجاوب الأم مع مستوى الإثارة عند الطفل. ومثل هذه

التناغمات الصغيرة تعطى الوليد المؤدة أنه متصل انفعاليا وعاطفيا مع الأم وهي الرسالة التي وجد (شترن) أن الأمهات يرسلنها كل دقيقة عندما يتفاعلن مع أطفالهن.

والتناغم يختلف كثيرا عن التقليد أو المحكاة imitation فإذا كنت تقلد الطفل فقط - يقول (شترن) - فإن ذلك يعرفك ماذا فعل الطفل وليس معرفة كيف يشعر، أما أن تدعه يعرف كيف تحسن بمشاعره، وأن عليك أن تعيد مشاعره الداخلية بطريقة أخرى، فحينئذ فقط يعرف الطفل أنه مفهوم.

وممارسة الحب في حياة الراشدين أقرب ما تكون أي هذا التناغم الحميم بين الأم وطفلها. فاشترن يكتب أن ممارسة الحب تتضمن خبرة أحاسيس الشخص الآخر، والرغبة المشتركة، والنوايا المنسقة، والحالات المتبادلة من الآثار البينية المتزامنة والمحبان يستجيب كل منهما للآخر في تزامن يعطى الإحساس الضمني بالألفة العميقة. وممارسة الحب، في أحسن حالاته، هو نوع من التفهم المتبادل، وبالتالي فإن أسوأ حالاته هي التي ينقصها هذه التبادلية الانفعالية العاطفية.

ثمن افتقاد التناغم

ويعتقد (شترن) أنه من التناغمات المتكررة يبدأ الطفل في أن ينمى إحساسا بأن الناس الآخرين يستطيعون ويرغبون في مشاركته في مشاعره ويبدو أن هذا الإحساس يبزغ في حوالي الشهر الثامن - حينما يتحقق الطفل من أنه منفصل عن الآخرين - ويستمر في التشكل في ظل العلاقات الحميمة طوال الحياة. وعندما يسوء أو يضطرب تناغم الوالدين مع الطفل فإن ذلك يسبب له إزعاجا عميقا. وفي إحدى تجاربه كان لدى (شترن) مجموعة من الأمهات من غير المستجيبات لأطفالهن. ومن غير أن يزاوج بينهن وبين الأمهات المتناغمات استجابوا بشكل يعكس الكآبة والكدر.

وافتقاد التناغم لفترة طويلة بين الأم والطفل يترك آثارا وخيمة على الطفل ويجعله يدفع ثمنا باهظا لهذا الافتقاد. وعندما تفشل الأم باستمرار في أن تظهر التفهم للاستجابات المختلفة التي تعبر عن انفعالات الطفل المتباينة كاستجابات المرح والدموع والحاجة إلى المداعبة فإن الطفل يبدأ في تجنب التعبير عن هذه الانفعالات، بل ربما عن الشعور بها. وبهذه الطريقة يفترض أن المدى الكامل من الانفعال.يمكن

أن يمحى من مخزون أو من رصيد العلاقات الحميمة عند الطفل، خاصة إذا ووجهت هذه المشاعر باستمرار بالتثبط المكشوف أو المقنع خلال مرحلة الطفولة.

ومن هذا القبيل وجد أن أطفال الأمهات المكتئبات - في سن ثلاثة أشهر - يعكسون أمزجة أمهاتهم عندما يلعبون معهن. ويظهرون مشاعر أكثر من الغضب والحزن ودرجة أقل من الاستطلاع والاهتمام التلقائي مقارنة بأطفال الأمهات غير المكتئبات. وقد كانت إحدى الأمهات في دراسة (شترن) ضعيفة الاستجابة لمستوى النشاط عند طفلها وبالفعل تعلم الطفل أن يكون سلبيا. وقد تعلم الطفل السلبية على هذا النحو وكأن لسان حالة يقول إنني عندما استثار فإنني لا أستطيع أن أجعل أمي تستثار بنفس الدرجة أو على نفس المستوى. ولذا فإن على الأقل أفعل ذلك مطلقا.

وبرغم نتائج دراسات (شترن) فإن هناك أملا في العلاقات التعويضية reparative relationships فالعلاقات طوال الحياة...... سواء مع الأصدقاء أو مع الأقارب على سبيل المثال أو حتى في العلاج النفسي تعيد باستمرار تشكيل النموذج العامل فيما يتعلق بالعلاقات البينية فعدم التوازن عند نقطة معينة يمكن أن يصحح فيما بعد، لأنها عملية جارية طوال الحياة.

وفي الحقيقة فإن العديد من النظريات في التحليل النفسي ترى العلاقة العلاجية كمصدر لمثل هذا التصحيح الانفعالي، فهي خبرة تعويضية للتناغم المفقود. والانعكاس mirroring مصطلح يستخدم من قبل مفكري التحليل النفسي ليشير إلى ما يقدمه المعالج إلى العميل دلالة على فهم المعالج لمشاعر العميل وحالته الانفعالية الداخلية تماما كما تفعل الأم المتناغمة مع طفلها والتزامن الانفعالي غير معلن وخارج نطاق الوعي الشعوري، ولو أن المريض ربما يستدفئ بالإحساس بأنه متفهم ومقدر ومعترف به على نحو عميق.

والتكاليف الانفعالية طوال الحياة المترتبة على نقص التناغم في الطفولة يمكن أن تكون باهظة، وليس للطفل فقط. وفي دراسة عن المجرمين تناولت أولئك الذين ارتكبوا أشد أنواع الجرائم عنفا وبشاعة. ووجدت الدراسة أن أحد الخصائص المهمة في الحياة المبكرة لهؤلاء المجرمين التي تفرق بينهم وبين المجرمين الآخرين هي أنهم

قضوا طفولتهم يتنقلون من بيت إلى بيت آخر من بيوت التبني، أو أنهم ربوا في ملاجئ ومؤسسات إيواء. وهذا يعنى أن تاريخ حياتهم يوحي بتعرضهم للإهمال الانفعالي، وأن فرص التناغم - مع راشد يمثل الأم - كانت محدودة جدا.

وبينما يبدو أن من يتعرض للإهمال الانفعالي في صغره يصعب عليه أن يتفهم الآخرين ومشاعرهم فإن هناك نتيجة تبدو متناقصة من الناحية الشكلية وهي مستمدة من التعرض للإهانة الانفعالية الحادة والمستمرة، بما فيها الحالات السادية القاسية والمهددة والمهينة والمثيرة لمشاعر الدونية التي يصاحبها درجة عالية من التيقظ والانتباه ومثل هذا الانشغال القهري بمشاعر الآخرين هو الطابع الغالب على سيكولوجية الأطفال المساء معاملتهم أو المنتهكة حريتهم، وهم الذين يعانون في حياتهم فيما بعد من تقلبات انفعالية حادة مما يشخص أحيانا على أنه اضطراب شخصية حدي borderline personality disorder.

والكثير من هؤلاء الناس موهوبون في الإحساس بما يشعر به الآخرون المحيطون بهم ويكون من الشائع تماما لديهم أن يذكروا أنهم دائما قد عانوا، انفعاليا من سوء المعاملة في الطفولة.

الأسس العصبية للتفهم

وكما في معظم الحالات في علم الأعصاب فإن التقارير حول الحالات المراوغة والحالات الشاذة أو الخارجة عن المألوف تكون من بين العلامات المبكرة للأسس المخية للتفهم. وفي تقرير عام 1975 تم عرض حالات عديدة حول المرضى الذين لديهم جوانب عجز معينة في المنطقة اليمنى من الفص الجبهي التي بها عيوب غريبة. وتتمثل هذه العيوب في أنهم يكونون عاجزين عن فهم الرسالة الانفعالية في نغمة صوت المتحدث بالرغم من أنهم قادرين تماما على فهم معاني الكلمات التي ينطقون بها، وبالتالي يكون لكل من الشكر التهكمي والشكر الغاضب والشكر الممتن معنى واحد محايد عند هؤلاء المرضى وعلى العكس فإن تقرير 1979 تحدث عن المرضى بإصابات في أجزاء أخرى في النصف الكروي الأيمن الذي يؤدى إلى فجوة مختلفة تماما في إدراكهم الانفعالي. فهؤلاء المرضى يكونون عاجزين عن التعبير عن انفعالاتهم الخاصة من خلال نغمات الصوت أو بالإيماءات. إنهم يعرفون بما يشعرون

ولكنهم ببساطة لا يستطيعون نقل ما يشعرون به إلى الآخرين. وكل هذه المناطق القشرية في المخ وغيرها الكثير والمتنوع مما أشار إليه المؤلفون له صلات قوية بالجهاز اللمبي.

وقد أعرضت هذه الدراسات كخلفية للورقة الأساسية التي قدمتها (لسلى برازرس) Leslie Brothers الطبيبة النفسية في المعهد التكنولوجي بكاليفورنيا في بيولوجية التفهم. وبعرض كل من النتائج العصبية ونتائج الدراسات المقارنة التي تمت على الحيوانات أشارت (برازرس) إلى "اللوزة " Amygdala وصلاتها بالمناطق المرتبطة باللحاء البصري كجزء من الدورة المخية المهمة الكامنة وراء التفهم

وكثير من البحث العصبي ذو العلاقة بموضوعنا قد تم على حيوانات، خاصة الرئيسات غير الإنسانية، وذلك لأن هذه الرئيسات تظهر سلوك التفهم (الاتصال الانفعالي) كما تفضل برازرس أن تقول، وذلك ليس من خلال القصص أو النوادر التي تحكى ولكن من خلال الدراسات التي منها الدراسة الآتية.

في إحدى هذه الدراسات دربت بعض القردة من فصيلة الريسيس (rhe - sus) من البداية لتخاف من نغمة معينة عندما تسمعها لأنها ستتلقى صدمة كهربية عندما تسمع هذه النغمة ثم دربت على أن تتجنب الصدمة الكهربية بدفع رافعة عندما تسمع النغمة. وبعد ذلك اختير زوج من هذه القردة ووضعا في قفصين منفصلين وكان اتصالهما الوحيد يتم عن طريق دائرة تلفازية مغلقة كانت تسمح لكل منهما أن يرى وجه الآخر. وقد سمع القرد الأول وليس الثاني النغمة المهددة فظهرت عليه نظرة ملؤها الرعب وفي اللحظة نفسها رأى القرد الثاني الرعب على وجه رفيقه فدفع الرافعة التي تمنع الصدمة الكهربية أليس هذا نوعا من التفهم أو من التعاطف !

وما إن أستقر أن الدراسات غير الإنسانية تستطيع في الحقيقة أن تقرأ الانفعالات في وجوه أقرانها، حتى طمح الباحثون إلى إجراء المزيد من البحوث لكشف الجذور البيولوجية لسلوك التعاطف مستعينين بالتجارب على الحيوانات الرئيسة ومن هذه التجارب ما عمد فيه الباحثون إلى إدخال أقطاب مدببة إلى أمخاخ القردة وهذه الأقطاب تسمح للباحثين بتسجيل النشاط داخل الخلية المفردة. وقد أظهرت الخلايا العصبية في القشرة البصرية وفي اللوزة - التي تم استرقاق السمع عليها بالأقطاب -

أنه عندما يرى أحد القرود وجه آخر فإن هذه المعلومة (أو هذا المثير) يؤدى إلى إطلاق نبضة عصبية أولاً في القشرة البصرية ثم تمضى في ممر عصبي إلى اللوزة بعد ذلك. وهذا المر بالطبع هو طريق معتمد للمعلومات التي تثار بالانفعالات ولكن الأمر المهم في هذه التجارب ونتائجها هي أنها استطاعت أن تحدد أيضاً الخلايا العصبية في القشرية البصرية التي يبدو أنها وحدها فقط التي ينطلق منها نبضات كاستجابة لتعبيرات أو إيماءات وجيهة معينة، مثل فتحة الفم الدالة على الرعب ونظرة الهلع، أو أن يربض مستسلما. وهذه الخلايا العصبية مختلفة ومتميزة عن الخلايا العصبية الأخرى في نفس المنطقة التي يتعرف الحيوان من خلالها على الوجوه المألوفة وذلك يعنى أن المخ قد أعد من البداية ليستجيب لتعبيرات انفعالية معينة، وينتهي بنا ذلك إلى القول بأن التفهم له أساس راسخ في الجانب البيولوجي.

وفي خط آخر قد يضيف المزيد على مصداقية الدور المهم للوزة والممر القشري في قراءة الانفعالات والاستجابة لها تقترح (برازرس) أن نتساءل عما إذا كانت القردة في الغابة لديها الاتصالات من اللوزة إلى القشرة والعكس؟ وأن هذه الاتصالات تقوم بنفس الوظيفة؟ فحينما أطلقت القردة إلى قطعانها في الغابة فإن هذه القرود كانت قادرة على القيام بالمهام العادية والتنافس مع الآخرين فيها، مثل إطعام نفسها وتسلق الأشجار. ولكن القردة سيئة الحظ قد فقدت كل حواسها ولم تعرف كيف تستجيب انفعاليا للقردة الأخرى في فريقها وحتى عندما يقترب منها رفيق بود وحنان فإنها تجرى مسرعة، وهي بالفعل تعيش منعزلة وتحاول تحاشى الاتصال بقرنائها في نفس القطيع.

ونفس هذه المناطق من القشرة المخية حيث تتمركز الخلايا العصبية المتخصصة في الانفعالات هي التي - كما لاحظت (برازرس) - تضم الاتصالات الأكثر كثافة باللوزة، ولذا فإن قراءة الانفعالات متضمنة في دائرة اللوزة - القشرة المخية وهي الدائرة التي لها دور مهم أيضاً في تنسيق الاستجابات المناسبة. والقيمة الباقية لمثل هذا النسق أو الجهاز واضحة في الرئيسات غير الإنسانية فإدراك اقتراب فرد آخر سوف يثير نمط معين من الاستجابة الفيزيولوجية، وبسرعة جدا كان الحيوان يحدد أو يفضل - حسب إدراكه للموقف - استجابة معينة سواء أكانت النية أو الاتجاه للعض، أو الاشتراك في جلسة غزل أو للمضاجعة.

وهناك أساس فيويولوجى آخر للتفهم جاء هذه المرة من الدراسات على الإنسان وقد قدمه (روبرت ليفنسن) robert levenson عالم النفس في جامعة كاليفورنيا ببركلى، وقد درس (ليفنس) مجموعة من الأزواج وتقوم دراسته على محاولة تخمين الزوج لمشاعر زوجة في أثناء مناقشة ساخنة وقد كانت طريقته بسيطة. فقد كان الزوجان يصوران في شريط مرئي وكانت تقاس استجاباتهما الفيزيولوجية في أثناء نقاشهما في بعض القضايا التي يثور حولها الخلافات الزوجية الحادة، مثل تربية الأبناء وتعليمهم النظام ومثل عادات الإنفاق وميزانية الأسرة وغيرها. وكان كل زوج يرى الشريط المرئي (الفيديو) ويتحدث عما يشعر به لحظة بلحظة. ثم يرى الزوج الشريط مرة أخرى ويحاول في هذه المرة أن يقرأ مشاعر الزوج الآخر.

وقد حدث أكثر قدر من الدقة في التفهم بين الأزواج والزوجات الذين اقتفى كل زوج أثر الحال الفيزيولوجية لرفيقه عندما كان يلاحظه. بمعنى أنه عندما كانت حالة أحد الأزواج تعكس الابتهاج والمرح فإن الزوج الآخر كان يفعل كذلك وعندما كان أحد الزوجين يعانى من هبوط في معدل ضربات القلب كانت ضربات قلب الزوج الآخر تتخفض أيضاً وباختصار فإن قلب كل زوج كان وكأنه يقلد ويحاكى لحظة بلحظة ردود الفعل الجسمية للشريك أو للزوج الآخر وإذا كانت الأنماط الفيزيولوجية للمشاهدين تكرر نفسها ببساطة كما حدثت في أثناء التفاعل الأولى فإنهما يكونان غير قادرين على تخمين الأنماط التي كان يشعر بها الشريك وفي الحال التي تكون أجسامهما مستجيبة أو يصدر عنها فعل متزامنة، في هذه الحال فقط، يمكن أن نقول أن بينهما تفهم. وهذا يوحي أنه عندما يقود المخ الانفعالي أو العاطفي الجسم إلى رد فعل قوى - حرارة الغضب مثلا - فإنه يكون هناك تفهم قليل أو لا يكون هناك تفهم على الإطلاق ويتطلب التفهم قدرا كافيا من الهدوء والتبادلية حتى يتم إدراك الإشارات الدقيقة من المشاعر الخاصة بالشخص الآخر وحتى يمكن تقليدها عن طريق المخ الانفعالي للفرد.

الفصل الرابع

4

الفنون الاجتماعية والذكاء العاطفيّ

مع نهاية هذا الفصل يتوقع أن تتحقق الأهداف التربوية الآتية:

- تعرُّف قيمة إدارة الانفعالات في بناء العلاقات الاجتماعية.
- وضع الخطط العلاجية لصناعة القاصر اجتماعياً.
- تعرُّف أربع طرق تمنح الذكاء العاطفي النجاح.
- تعرُّف أثر الذكاء العاطفي في بناء مشروع ما أو إفلاسه.
- تبيان أسلوب بناء الذكاء العاطفي.
- تعرُّف أسلوب بناء الذكاء العقلي.
- تعرُّف خمس طرق للتقمص العاطفي تزيد من الذكاء العاطفي.



الفصل الرابع

الفنون الاجتماعية والذكاء العاطفيّ

إدارة الانفعالات أساس تناول العلاقات:

إن القدرة على إدارة الانفعالات مع الآخرين هي أساس تناول العلاقات على نحو صحي وسليم، تلك المهارة الأساسية في إقامة علاقات إيجابية مثمرة مع الآخرين، ولكي يصل الأطفال الصغار إلى القدرة على إدارة الانفعالات مع الآخرين. فإنهم لابد وأن يتعلموا من الصغر (في سنتي المهد) كيف يتحكمون في ذواتهم وأن يكون في مكنتهم التخفيف من انفعالات الغضب ومن محاولات. الاندفاع ونوبات الآثار كوسائل لتحقيق مطالبهم، ولو أن هذه القدرة تتعثر دائما في نموها.

والعلاقات غير المؤكدة التي تشير إلى القدرة على إدارة الانفعالات الخاصة تبزغ في أواخر مرحلة المهد (نهاية العام الثاني) فالأطفال الصغار في هذه السن تبدأ قدرتهم على الانتظار، كما تتمثل في والتحمل لعدم الإشباع العاجل لاحتياجاتهم دون بكاء أو إلحاح أو محاولات التملق للوالدين. ويأخذ الأطفال الأسوياء ابتداء من تلك السن في أن يضبطوا انفعالاتهم، وألا تكون هي الوسيلة الوحيدة لإشعار الكبار بما يريدون وأن كان هذا التحول يتم بالتدريج وببطء، وقد تعرقله كثير من العوامل ولكن هذا التحول يتأكد عندما يحل الصبر محل التفجرات الانفعالية في سلوك الأطفال.

والتحكم في الانفعالات الخاصة شرط أساس لبدء تعلم ونمو قدرة الفرد على أن يتناول انفعالات الآخرين... وتظهر العلامات الدالة على التفهم في نهاية هذه المرحلة أيضاً (مرحلة المهد) ومن هنا يمكن القول أن القدرة على تناول الانفعالات عند أي شخص - ذلك الفن الجميل للعلاقات - يتطلب نضج مهارتين انفعاليتين آخرتين هما، إدارة الذات self - mangement والتفهم empathy.

انتقال الانفعال بالعدوى:

تنتقل الانفعالات من شخص إلى آخر بالعدوى وكأنها إحدى الفيروسات التي تصيب الناس بالأمراض ومعيشة الأفراد معا تجعلهم عرضة للتأثر بانفعالات الآخرين

كما يكون الآخرون كذلك عرضة للتأثر بانفعالاتهم وقد بين ذلك تجربة أجرتها إحدى الباحثات وهي تجربة بسيطة اعتمدت فيها على اثنين من المتطوعين أحدهما يتسم بأنه معبر تعبيرا جيدا عن انفعالاته وأفكاره ومشاعره أما الآخر فوجهه جامد لا يبدو على سحنته أي تعبير أو انفعال وقد طلبت من كل منهما أن يكتب أو يملأ قائمة بالحالات المزاجية، وذلك أن يسجل الحال المزاجية له في تلك اللحظة ثم جلس الأول في مواجهة الآخر لفترة قصيرة ريثما رجعت المجرية مرة أخرى لتطلب منهما أن يملأ قائمة بالحالات المزاجية حسب حالته الراهنة وقت الكتابة وبعد جلوس كل فيهما إلى الآخر لفترة وقد وجدت الباحثة أن الحالة المزاجية للشخص الأول وهو المعبر عن انفعالاته يبدو أنها نقلت على نحو لا يمكن إنكاره إلى الشخص الآخر الجامد الوجه والأكثر سلبية.

ولكن كيف يتم هذا الانتقال السحري؟ والإجابة الأكثر احتمالا هي أننا على نحو لا شعوري نقلد الانفعالات التي نراها واضحة أمامنا كما يعبر عنها الآخرون ويتم ذلك خلال تقليد حركي بعيد عن الوعي للتعبيرات الوجهية والإيماءات ونغمة الصوت والعلامات الأخرى غير اللفظية الدالة على الانفعال وخلال هذه المحاكاة أو التقليد يعيد الناس في أنفسهم تمثل مزاج الشخص الآخر أو هي مراجعة على طريقة (ستانيسلافسكى) stanislavsky التي فيها يستدعى الممثلون الإيماءات والحركات والتعبيرات الخاصة بالانفعال الذي قد شعروا به بقوة في الماضي لكي يثيروا هذه المشاعر مرة أخرى.

والتفكير اليومي للمشاعر عادة ما يكون بسيطا تماما. وقد وجد (ألف دمبرج) alf dimberg الباحث السويدي في جامعة أبسالا uppsala أن الناس عندما يرون وجها غاضبا أو مبتسما فإن وجوههم تظهر دلالة على أن هذا الانفعال أو المزاج أنتقل إلى وجوههم، وأن التغير على شكل تغيرات طفيفة في عضلات الوجه وقد تم التأكد من هذه الدلالة (حدوث التغير في عضلات الوجه) خلال الأقطاب الإلكترونية ولكنها لا تكون ظاهرة للعين المجردة.

وحينما يتفاعل شخصان فإن اتجاه المزاج ينتقل من الشخص الذي يكون أكثر قوة في تعبيره عن انفعالاته إلى الشخص الذي أكثر سلبية أو أقل تعبيرا عن انفعالاته ومشاعره، ولكن هناك بعض الناس أكثر قابلية بصفة خاصة للإصابة بالعدوى

الانفعالية emotional contagion حيث تجعل حساسيتهم الفطرية الجهاز العصبي المستقل (وهو الجهاز المسؤول عن النشاط الانفعالي) لديهم أكثر قابلية للتأثر والفعل، وهذه الصفة تجعلهم أكثر عرضة للتأثر حتى أن الإعلانات يمكن أن تستدعى دموعهم.

وقد درس (جون كاكيبو) john cacippo الباحث الاجتماعي السيكوفيزيولوجى في جامعة ولاية أوهايو هذا التبادل الانفعالي الطفيف، ولاحظ أنه بمجرد رؤيتك لشخص ما يعبر عن انفعال، فإن ذلك باستطاعته أن يثير لديك هذا الانفعال سواء أكنت على بينة من أنك تقلد التعبير الوجهي أم لا.

وهذا يحدث لنا جميعا وطوال الوقت، فهناك إيقاع وتزامن ونقل للانفعال باستمرار وهذا التزامن في المزاج هو الذي يحدد ما إذا كنت تشعر بأن التفاعل يحدث على نحو طيب أم لا، وهو ما سنعالجه في الفقرة التالية.

التزامن والألفة الانفعالية:

إن درجة الألفة الانفعالية التي يشعر بها الناس في أي مواجهة تنعكس أو تظهر في الكيفية التي تحدث بها حركاتهم الجسمية عندما يتحدثون وهذه الحركات تقوم كدليل على درجة الاقتراب والألفة بين الناس، التي لا تكون واضحة دائما في وعيهم. ويأخذ التزامن والألفة صورا شتى فأحد الأشخاص يومئ برأسه عندما يتحدث الآخر عند نقطة معينة، أو كلاهما يتحرك في مقعده في اللحظة نفسها، أو أن أحدهما يميل إلى الأمام بينما يميل الآخر إلى الخلف أو أنهما يتحركان بتناغم على كرسيين من الكراسي الدوارة بنفس الإيقاع. تماما كما وجد (دانيال شترن) daniel stern في ملاحظة التزامن بين الأمهات المتناغمات وأطفالهن، وهو نفس التبادل الذي يربط بين حركات الناس الذين يشعرون بالألفة الانفعالية.

ويبدو أن هذا التزامن ييسر إرسال واستقبال الحالات المزاجية حتى ولو كانت سلبية. فعلى سبيل المثال حضرت مجموعة من النسوة المكتئبات إلى المعمل للاشتراك في دراسة عن التزامن وكن بصحبة أزواجهن وناقشن المشكلات العلاقية عندهن وظهر أنه كلما كان التزامن وكن بصحبة أزواجهن وناقشن المشكلات العلاقية

عندهن وظهر أنه كلما كان التزامن متوفرا بين الشريكين على المستوى غير اللفظي كانت درجة السوء التي يشعر بها أزواج النساء المكتئبات بعد المناقشة ويبدو أن هؤلاء الأزواج قد أصيبوا من زوجاتهم بعدوى الأمزجة السيئة باختصار فإن سواء شعروا بالابتهاج أو بالاغتمام، فكيفا يكون تناغمهم جميعا في لقاءاتهم تكون حالتهم المزاجية.

إن التزامن بين المعلمين والطلبة يدل على مدى وحجم الألفة التي يشعرون بها كل نحو الآخر وقد دلت الدراسات التي أجريت في حجرة الصف في هذا الموضوع على أنه كلما كان تآزر الحركات قريبا ولصيقا بين المعلم والطلاب كان شعورهم بالود والسعادة والحماسة والاستمتاع واليسر عندما يتفاعلون معا وعلى العموم فإن المستوى العالي من التزامن في وسائل التفاعل التي يستخدمها الناس تتشابه كلها. وقد قال لي (فرانك بيرنيرى) frank bernieri عالم النفس في جامعة ولاية أريجون الذي أجرى هذه الدراسات كيف أنه على قدر الحرج أو الارتياح الذي تشعر به في علاقتك مع شخص ما فإن ذلك على مستوى ما له أساسه الجسمي، وأنك في حاجة إلى توقيت متوافق لتؤازر بين حركاتك، ولتشعر بالارتياح أن التزامن يعكس عمق الاندماج بين الشركاء والأصدقاء. وإذا كنت مندمجا إلى درجة كبيرة فإن حالتك المزاجية تأخذ في التلون بنغمة المناخ الانفعالي للطرف الآخر سواء أكان إيجابيا أو سلبيا.

وباختصار فإن تآزر الأمزجة هو أساس الألفة، والنموذج الأولى لهذه الألفة هو تناغم الآم مع طفلها. وأحد المحددات للكفاءة البينشخصية هي - كما يقترح (كاكيبو) cacippo - كيف ينفذ الناس هذا التزامن الانفعالي وإذا كانوا بارعين في تناغمهم مع الآخرين وأمزجتهم المختلفة، أو أنهم يستطيعون بسهولة أن يجعلوا هؤلاء الآخرين تحت سيطرتهم فإن تفاعلهم حينئذ سوف يمضى أنعم وأيسر على المستوى الانفعالي. وعلامة القائد القوى أو المؤدى الجيد هي أن يكون قادرا على تحريك مشاعر مستمعيه العديدين الذين يعدون أحيانا بالآلاف.

وبالطريقة نفسها أثار (كاكيبو) إلى أن الناس الذين لا يحسنون استقبال وإرسال (الرسائل) الانفعالية يكونون عرضة للوقوع في المشكلات في علاقاتهم مادام الناس يشعرون بعدم الارتياح معهم.

إن تلحين النغمة الانفعالية للتفاعل هي - بمعنى من المعاني - علامة على السيطرة على مستوى حميم وعميق، أنها تعنى قيادة الحال الانفعالية للشخص الآخر وهذه القوة على تحديد الانفعال عرضة لما يسمى في علم الحياة (البيولوجي) zeitgeber وتعنى حرفيا سارق الوقت time grabber وفيما يتعلق بالتفاعلات بين الناس التي تظهر في اللقاءات الشخصية فإن الشخص الذي يملك قدرات تعبيرية أقوى أو الأكثر قوة هو الشخص الذي تنقل انفعالاته إلى الشخص الآخر. والأطراف المسيطرة في أي علاقة هي التي تتكلم أكثر، بينما الطرف الفرعي أو الخاضع يلاحظ تعبيرات وجه الطرف المتحدث على نحو أكثر، ويحاول أن يجد طريقة لتنظيم نقل التأثير. وبنفس الأسلوب فإن نفوذ وتأثير المتحدث الجيد - سياسيا كان أم واعظا دينيا - يتلخص في العمل لنقل الانفعال إلى المستمعين وهذا هو ما نقصده بقولنا لقد أخذهم في راحة يد he hado them in the palm of his hand أن النقل الانفعالي هو قلب التأثير وأساسه.

صناعة القاصر اجتماعيا

كان (س) لامعا وذكيا، لقد تدرب في الجامعة كخبير في اللغات الأجنبية، وكان متفوقا في الترجمة. ولكن كانت هناك مجالات مهمة كان يبدو فيها (س) أخرقا أو غير ماهر بالمرة، حيث كان ينقصه أبسط المهارات الاجتماعية، وكان لا يستطيع أن يكمل محادثة عادية، كما كان يتخبط ولا يعرف كيف يمضى ساعات يومه بعد العمل وباختصار كان (س) غير قادر على القيام بمعظم الأنشطة الرتيبة الاجتماعية. ولأن نقص اللياقة الاجتماعية لديه كان عميقا حول ما يخص النساء فإنه أتى إلى العلاج ظانا أنه ربما كان يعانى من ميول جنسية مثلية كامنة في طبيعته، وكان يعتقد في ذلك برغم عدم وجود مثل هذه الميول بالفعل.

والمشكلة الحقيقية كما حددها (س) لمعالجة كانت أنه يخاف من أنه لا يستطيع أن يقول شيئا له قيمة، أو شيئا له معنى لأي شخص، وهذا الخوف الكامن قد سبب له قصورا عميقا في اللياقة الاجتماعية وكانت عصبية خلال المقابلات تقوده إلى نوع من الضحك المكتوم - الذي لا يعبر عن سرور - وذلك في أكثر اللحظات حرجا، في الوقت الذي كان لا يضحك فيه على المواقف المثيرة للضحك

فعلا وكان حرج (س) - كما حدده أيضاً للمعالج - يعود إلى الطفولة فقد كان يشعر في طفولته بأن كل شيء على ما يرام ويسير بهدوء من الناحية الاجتماعية لأنه كان يعيش في كنف أخيه الأكبر الذي كان ييسر له كل الأشياء ولكن ما أن غادر المنزل حتى كان قصوره وسذاجته غامرة وأصبح كالمشلول اجتماعيا.

وهذه الحالة ذكرها (لاكن فيلبس lakin phillips الاختصاصي النفس في جامعة جورج واشنطن الذي ذهب إلى أن حالة (س) تتبع أو تعود إلى الفشل في تعليمه الدروس الأكثر أساسية للتفاعل الاجتماعي في طفولته، وكتب يقول:

ما الذي كان ينبغي أن يتعلمه (س) في طفولته المبكرة؟:

كان في حاجة إلى أن يتعلم كيف يتكلم مباشرة إلى الآخرين عندما يتكلمون معه، وأن يبادر بالاتصال أو الاحتكاك الاجتماعي، وليس من الضروري أن ينتظر ذلك من الآخرين، وأن يدير ويجرى محادثة، ولا يسقط ببساطة في فخ الإجابة السريعة من كلمة واحدة مثل "نعم" أو "لا" أو أي كلمة أخرى، وأن يعبر عن الامتنان نحو الآخرين، وأن يدع شخص يمر قبله ليدخل بابا مثلا، وأن ينتظر لكي يكمل شخص ما عملا بدأه، وأن يشكر الآخرين، وأن يقول لو سمحت للآخرين، وأن يشاركهم عاطفيا، وكل أنواع التفاعلات الأولية الأخرى التي نشرع في تعليمها للأطفال، ابتداء من سن الثانية من عمرهم.

وسواء أكانت جذور القصور الذي يعانى منه (س) تعود إلى الفشل في تعليمه مثل هذه المبادئ أو جوانب قصور أخرى في التنشئة الاجتماعية، أو أن قدراته الخاصة على التعلم متضررة وغير واضحة، فإن قصة (س) قصة مفيدة للتعلم لأنها تشير وتبرز الطبيعة الأساسية للدروس التي تحصى التي ينبغي أن يتعلمها الأطفال في تفاعلهم الذي يتضمن التزامن الصحيح والدقيق والقواعد غير المنطوقة للانسجام الاجتماعي.

إن التأثير الشبكي للفشل في أن نتبع تلك القواعد يخلق موجات تجعلنا في النهاية نشعر بعدم الارتياح أن وظيفة هذه القواعد - بالطبع - هي أن تجعل كل فرد مندمجا في تبادل اجتماعي بيسر؛ إذ إن الحرج الناشئ عن عدم المعرفة بأصول التعامل مع الآخرين يولد قلقا والناس الذين ينقصهم هذه المهارات يكونون قاصرين

ليس فقط في دقة التعبير اللفظي أو طرافته ولكن في تناول الانفعالات الخاصة بالذين يتعاملون معهم، مما يترك آثارا مخربة على توافقهم.

إننا كلنا نعرف (س) كنموذج للناس الذين تنقصهم اللياقة الاجتماعية إلى حد يثير الضيق، فالناس الذين لا يعرفون كيف ينهون محادثة، أو كيف يبدؤون محادثة تليفونية وكيف يستمرون فيها، والذاهلين عن كل العلامات والإشارات التي تدفعهم إلى الانصراف في الوقت المناسب، والناس الذين يركزون حديثهم طوال الوقت حول أنفسهم دون إبداء أي اهتمام بالطرف الآخر، والذين يتجاهلون المحاولات لتحويل التركيز إلى موضوع آخر، والناس الذين يتدخلون في شئون الناس الخاصة بأسئلة متطفلة وكل هذه السلوكات التي تعدّ خروجا عن الخط الاجتماعي الطبيعي والعادي تدل على عيب في لبنات البناء الأساس للتفاعل.

وقد وضع علماء النفس مصطلح dyssemia بمعنى عدم فهم الإشارات (وهو مصطلح مشتق من الإغريقية ويتكون من مقطعين dys ويعنى صعوبة و semes ويعنى إشارات) وذلك للإشارة إلى هذا القدر الهائل والمتراكم من العجز التعلمي في مجال الرسائل غير اللفظية وهناك في الولايات المتحدة الأمريكية ما يقرب من طفل من كل عشرة أطفال لديه مشكلة أو أكثر في هذا المجال وتكمن المشكلة في الإحساس الضعيف بالمسافة الشخصية. بمعنى أن بعض الأطفال يكونون قريبين جدا ممن يتحدثون إليهم بحيث يمدون إحساسهم بالملكية ليجور على حدود هؤلاء الأشخاص وحماهم وتتجسد المشكلة أيضاً في تفسيرهم أو استخدامهم للغة الجسم على نحو يجعلهم فاشلين في الاتصال البصري بالآخرين أو في الإحساس الضعيف بعلم العروض prosody وموسيقا الكلمة وبنائها وبالكيفية الانفعالية للحديث، وبالتالي فهم أما أن يتكلمون بأصوات ذات نبرة عالية وحادة أو بأصوات ذات نبرة باهتة ومنخفضة.

وقد تركز معظم البحث على الأطفال الموصومين الذين يظهرون علامات تدل على نقص الكفاية الاجتماعية عند الأطفال الذين يجعلهم الحرج منبوذين ومهملين من رفاقهم. وهناك فئة من الأطفال المحتقرين لأنهم عدوانيين وبلطجية، وهم الذين يتجنبهم الأطفال الآخرون وهم يعانون بشكل ثابت من عيب في مبادئ وأولويات التفاعل المباشر أو تفاعل وجها لوجه، خاصة فيما يتعلق بالقواعد غير المنطوقة التي تحكم المواجهات. إذا كان أداء الأطفال اللغوي ضعيفا فإن الناس تفترض أنهم

ليسوا أذكياء أو أنهم لم يتعلموا جيدا ، ولكن عندما يكون أداء الأطفال وفهمهم ضعيفا فيما يتعلق بالقواعد غير اللفظية في التفاعل فإن الناس - خاصة زملائهم - يرونهم كغرباء ويتجنبوهم وهؤلاء هم الأطفال الذين لا يعرفون كيف يلتحقون أو ينضمون إلى المباراة برشاقة ولطف، والذين يجعلون من احتكاكهم بالآخرين أمرا غير مريح لهم وليس أمرا يبعث على الإئتناس والود. وباختصار فإن الأطفال الذين فشلوا في أن يسيطروا على اللغة الصامتة، وهي اللغة الخاصة بالانفعالات، هم الأطفال الذين يرسلون عن غير قصد برسائل من شأنها أن تشيع جوا عدم الارتياح.

وقد درس ستيفن نوسكى stephen nowicki الاختصاصي النفسي في جامعة أمورى emory القدرات غير اللفظية للأطفال، وانتهى إلى أن الأطفال الذين لا يقدرون على قراءة الانفعالات أو التعبير عنها جيدا يشعرون دائما بالإحباط والخلاصة أن هؤلاء الأطفال لا يفهمون ماذا يحدث أو ما يجرى حولهم وهذا النوع من الاتصال هو قراءة فرعية أو ثانوية لكل شيء تفعله أنك لا تستطيع أن تمنع تعبيرات وجهك عن الإفصاح عما تشعر به، وكذلك بوضع جسمك وحركته، ولا تستطيع أن تخفى نبرات صوتك وما تشاء به وما تنم عليه وإذا ما ارتكبت أخطاء في الرسائل الانفعالية التي ترسلها فإنك تخبر ذلك جيدا في ردود فعل الناس عليك بأساليب وطرق قد تكون مضحكة، وقد تكون مهينة أو مكدرة وأنت لا تعرف السبب في ذلك وإذا كنت تظن أنك تسلك على نحو سعيد ولكن سلوكك بالفعل يظهرك وكأنك غاضب أو متوتر فستجد أن الأطفال الآخرين يشعرون بغضب أو بتوتر نحوك بدورهم وأنت لا تعرف لماذا يسلكون على هذا النحو. ومثل هؤلاء الأطفال يعجزون عن التأثير في الطريقة التي يعاملهم بها الناس، ولا يعود لأفعالهم أي أثر على ما يحدث لهم وهكذا يتركهم هذا العجز مفتقدين للقوة ومكتئبين ولا مباليين أو غير مكترثين.

وبصرف النظر عن العزلة الاجتماعية التي ينتهي إليها هؤلاء الأطفال فإن هؤلاء الأطفال يعانون أيضاً من الناحية الأكاديمية فحجرة الدراسة - بالطبع - موقف اجتماعي مثلما هو موقف أكاديمي والطفل المتخلف اجتماعيا أو المتخرج socially awakward عرضة لأن يسيء قراءة تعبيرات المعلم والاستجابة له قياسا على الأطفال الآخرين ومما فيه لاشك أن حالات القلق والحيرة والتشوش تعيق قدرتهم على التعلم بكفاءة وفي الحقيقة فإن الأطفال - كما أظهرت اختبارات الأطفال للحساسية غير

اللفظية - يسيئون قراءة الانفعال مما يجعل أداؤهم في المدرسة أقل، مقارنة بأدائهم الأكاديمي المحتمل أو المفترض كما تعكسه درجاتهم على اختبارات الذكاء.

نحن نكرهك

ربما كانت البلادة أو السذاجة الاجتماعية أكثر ألما ووضوحا عندما تكون في واحدة من اللحظات الخطرة في حياة الطفل الصغير، فكونك على حافة جماعة تلعب وأنت تريد الانضمام إليها فإن ذلك يمثل لحظة الخطر، لأنك يمكن أن تكون محبوبا أو أن تكون مكروها، أن تكون منتميا، أو لا منتميا وكل ذلك يحدث علانية، ولهذا السبب فإن هذه اللحظة كانت موضع دراسات عميقة من جانب الدراسيين لسيكولوجية نمو الطفل كاشفين عن تباين في الاستجابات التي تصدر في هذا الموقف من قبل كل من الأطفال ذوى الشعبية والأطفال المنبوذين.

وقد ألقت النتائج الضوء على الأمور الحاسمة والأساسية والمكونة للكفاءة الاجتماعية التي تتضمن أن نلاحظ وأن نفسر وأن نستجيب للعلامات الانفعالية والبينشخصية ومما لاشك فيه أنه يكون من المثير للألم أن نرى طفلا يتسكع حول الآخرين في اللعب يرغب في الانضمام ولكن لا أحد يشعر به، أنها أزمة أو مشكلة عامة يمكن أن تحدث لكل الأطفال في كل البلاد وحتى أكثر الأطفال شعبية فإنهم يمكن أن يتعرضوا في بعض الحالات للرفض. وقد أبانت دراسة حول تلاميذ الصف الثاني والصف الثالث أنه في 26% من المرات تعرض الأطفال المحبوبين والمعروف عنهم أنهم أكثر شعبية إلى الرفض أو الإهانة عندما حاولوا أن يدخلوا في مجموعة تمارس اللعب بالفعل.

ويرد الأطفال الصغار بعنف على الحكم الانفعالي الذي يتضمن الرفض وتأمل الحوار الآتي: الطفلة (ل) تبلغ من العمر أربع سنوات في مرحلة ما قبل المدرسة وتريد (ل) أن تنضم إلى الطفلة (ب) والطفلة (ن) والطفل (ج) الذين يلعبون بدمى حيوانية، ومكعبات للبناء لقد لاحظتهم لمدة دقيقة ثم اقتربت منهم وجلست بجانب الطفلة (ب) وبدأت تلعب مع الدمى، ولكن (ب) استدارت إليها وقالت أنك لا تستطيعين أن تلعبي.

أجابت (ل) بل أستطيع أن ألعب، ويمكن أن يكون لدى بعض الدمى الحيوانية أيضاً.

قالت (ب) ببرود لا ، أنك لا تستطيعين، أننا لا نحبك اليوم. وحينما أحتج الطفل (ج) وأصبح في جانب (ل) تدخلت (ن) بجانب (ب) وهاجمت (ل) قائلة لها أننا نكرهك اليوم.

ومن الخطورة أن يقال للفرد - سواد بطريقة ضمنية، أو بطريقة صريحة - أننا نكرهك وكل الأطفال لديهم نوع من الحذر المفهوم لعدم سماع ذلك وتتحدد درجة اقتراب الطفل من أي جماعة أو من عتبة الجماعة بناء على احتمال سماعه مثل هذه الجملة وهو أمر يتوقف على حسابات الطفل، فمع رغبته في الانضمام إلى المجموعة فإنه يخاف أو يرتعب من سماع الجملة الرافضة وهذا القلق الذي يشعر به الطفل في هذا الموقف قد لا يختلف عن القلق الذي يشعر به أحد الكبار من أن يوجد في حفلة تضم أشخاصا يعرفون بعضهم جيدا و يقضون وقتهم بسعادة ومرح يدردشون ولا ينتبه إلى وجوده أحد ولآن هذه اللحظة عند عتبة الجماعة تمثل أمرا غاية في الأهمية والخطورة بالنسبة للطفل فإنها - كما قال أحد الباحثين - لحظة لها قيمة تشخيصية عالية... وتكشف بسرعة عن الفروق في المهارة الاجتماعية.

وعلى نحو نمطي نجد أن الوافدين الجدد عندما يرغبون في الانضمام إلى جماعة فإنهم يلاحظون الجماعة لفترة، ثم يحاولون الاقتراب والدخول إلى الجماعة، ويتم ذلك في البداية بخطوات حذرة ولكنهم يؤكدون ذواتهم بالتدريج كلما ظهرت مؤشرات من الجماعة على التقبل أو عدم الرفض على الأقل وسواء قبل الطفل أو رفض فإن العامل الحاسم في ذلك هو قدرة الطفل على الاقتراب والدخول إلى الإطار المرجعي للجماعة، وإحساسه بنوع اللعب المندمجين فيه، وما المناسب من السلوك، وما السلوك غير المناسب في الموقف.

والخطآن الأساسيان اللذان يمكن أن يرتكبهما الطفل ويؤديان إلى رفضه هي محاولة أخذ زمام القيادة حالا، وأن يفتقر إلى التزامن في الالتحاق بالجماعة والمشاركة في أنشطتها حسب إطارها المرجعي. ولكن هذين الخطأين هما ما يرتكبهما الطفل المندفع الذي ليس له شعبية أو حب لدى الأطفال الآخرين أن هذا الطفل يندفع متخذا سبيله إلى داخل الجماعة، محاولا أن يغير التفاعل بصورة تعسفية ومتعجلة، أو أن يقدم آرائه الخاصة، أو يعارض بشكل مباشر ودون تمهيد

لما يقوم به أفراد الجماعة من لعب ونشاط بالفعل، أو يحاول أن يلفت الانتباه إليه وعلى النقيض فإن هذا المدخل يؤدى إلى أن يتم تجاهل الطفل ثم يرفض وفي المقابل ذو الشعبية يقضى وقتا يلاحظ فيه الجماعة ليفهم ما يقومون به، والقواعد التي يتبعونها قبل أن يدخل وقبل أن تظهر له علامات تدل على قبول الجماعة له أنه ينتظر حتى يحصل على مكانة في الجماعة قبل أن يحاول أخذ المبادرة واقتراح ما لديه عما تفعله الجماعة.

التآلق الانفعالي - تقرير حالة

إذا كان اختبار المهارة الاجتماعية هو قياس القدرة على تهدئة المشاعر المكدرة عند الآخرين، فإن التعامل مع شخص ما في غضبه ربما كان المحك الأكثر دقة للسيطرة والبيانات الخاصة بتنظيم الذات في مواجهة الغضب والمناعة والعدوى الاجتماعية توحيان أن إستراتيجية واحدة فعالة هي التي ربما تصرف انتباه الشخص الغاضب، وأن تخلق تفهما لمشاعره ومنظورة، ومن ثم تسحبه إلى موضع آخر بديا، من شأنه أن يجعله متناغما بشكل أكثر إيجابية من المشاعر أنه نوع من الجودو (أو المصارعة) الانفعالية.

مثل هذه المهارة المهدئة الخاصة بالتأثير الانفعالي ربما كانت تتمثل بأحسن ما يمكن في القصة التي ذكرها صديق قديم المرحوم (ترى دوبسون) trry الذي كان في الخمسينات واحدا من أوائل الأمريكيين الذين درسوا dobson الفن العريق أو التقليدي "الآكيدو" (aikido) في اليابان وقد حدثت القصة في ظهر أحد الأيام حيث كان يركب عائدا إلى منزله قطار الضواحي - طوكيو، حينما دلف إلى القطار شخص كبير الحجم تبدو على ملامحه أنه بلطجى، وكان مخمورا إلى درجة كبيرة يترنح ويتمايل، وأخذ في إرهاب الركاب، وتوجيه اللعنات والسباب لهم وقد اندفع مترنحا نحو إحدى السيدات وألقاها على حجر اثنين من الركاب اللذين قفزوا وفرا مذعورين إلى الطرف الآخر من العربة، وأخذ المخمور بعض الخطوات المترنحة إلى الأمام وفي غضبه وضياعه أمسك القضيب المعدني التي يتوسط العربة وحاول أن يخلعه وهو يزأر.

هذه النقطة بدأ صديقي الذي كان في حالة جسمية قصوى من الاستفزاز من إذا إنه يتدرب على فنون الآكيدو لثمان ساعات يوميا وقد بدأ يشعر بأن من المطلوب منه أن يتدخل حتى لا يصاب أحد بضرر شديد ولكنه تذكر كلمات معلمه ومدربه أن الآكيدو هو فن المصالحة، الذي لديه عقلية القتال قد كسر الصلة بينه وبين العالم وإذا أردت أن تسيطر على الناس فإنك بالفعل قد هزمت. أننا ندرس كيف نحل الصراع لا كيف نبدأه.

وفي الحقيقة فإن صديقي أستوعب دروس معلمه تماما التي ترى ألا يبدأ الفرد بالقتال، وأن تستخدم فنون الآكيدو فقط في الدفاع والآن جاءت الفرصة ليختبر قدراته في الآكيدو في الحياة الواقعية، ومن الواضح أنها فرصة شرعية وقانونية ومن بين كل الجالسين المرتعبين المتجمدين خوفا وقف صديقي ببطء وبتعمد وعندما شاهده المخمور بشدة أوه... أجنبي أنك تحتاج إلى دروس في آداب السلوك اليابانية وبدأ يستجمع قواه ليهجم على صديقي.

ولكن قبل أن يبدأ المخمور في حركته التالية أطلق أحدهم صيحة ممتزجة بالمرح تشق الآذان على نحو غريب وكان لهذه الصيحة صدى مبهج وغريب، وكانت لشخص ظهر فجأة كصديق رقيق. وقد أندهش المخمور عندما رأى رجلا يابانيا صغير الحجم ربما كان في سبعينات عمره يجلس لابسا الكيمونو (العباءة أو الرداء الياباني) وقد مال الرجل العجوز نحو المخمور بابتهاج، وأشار إليه بتربيتة خفيفة على يده مترنما.

وقد خطا المخمور بعض الخطوات هذا الرجل وقال له عجبا لماذا أتكلم إليك وفي ذات الوقت كان صديقي جاهزا أن يسقط المخمور في لحظة إذا ما صدر عنه أي حركة عنيفة أخرى.

وسأل العجوز الرجل المخمور: ماذا تشرب؟..... ونظر إليه نظرة فاحصة ورد المخمور: إنني أشرب الساكى (شراب يابانى كحولى)، وهذا ليس من شأنك وقال الرجل العجوز في نبرة دافئة هذا مدهش تماما... أنت ترى... إنني أحب الساكى أيضاً وكل ليلة أنا وزوجي (التي تبلغ السادسة والسبعين) نشرب زجاجة صغيرة من الساكى ونخرج لنجلس على أحد الكراسى الخشبية في الحديقة واستمر يقول

ولدى شجرة كاكى في حديقة المنزل الخلفية وأن عمال حديقتي أيضاً يستمتعون بالساكى في المساء.

وقد بدأ وجه المخمور في الارتخاء وأخذ يستمع إلى الرجل العجوز وقد تراخت عضلاته وقال بصوت متثاقل إنني أحب الكاكى أيضاً، وقد أجاب الرجل العجوز بصوت مشرق نعم. وأنا متأكد أن لك زوجة مدهشة قال المخمور: لا...

لقد ماتت زوجتي. وبدا يحكى حكاية مؤثرة ومؤسفة عن فقدانه لزوجته وفقدانه لعمله وفقدانه لمنزله.... وكيف أنه خجول من نفسه.

وهنا وصل القطار إلى المحطة التي يجب أن ينزل فيها صديقي، وبينما أخذ الصديق يتأهب للنزول استدار ليسمع الرجل العجوز يدعو المخمور لأن يصحبه ليتحدث معه أكثر عن أحواله، وليرى أن المخمور قد استلقى على أريكة ووضع رأسه في حجر الرجل العجوز......، أليس هذا هو التألق العاطفي.

- كتب (جولمان) كونك قادرا على إدارة الانفعالات عند إنسان. ما هو المحور الأساس في تناول العلاقات.
- ماذا تعنى هذه الجملة بالنسبة لك؟
- ما الأمثلة التي ترد إلى ذهنك فيما يتعلق بإدارة الانفعالات عندما تفكر في حجرة الدراسة؟ واجتماعات الآباء؟ ولقاءات هيئة التدريس؟ والأوقات الضاغطة في المدرسة؟
- كتب (جولمان) مؤكدا أنه كيفما يكون تعبير الناس عن مشاعرهم الخاصة قويا كان أم ضعيفا فإنه مفتاح الكفاءة الاجتماعية. واستمر في مناقشة أعمال (بول أيكمان) paul ekman التي تتعلق بقواعد العرض.
- ما قواعد العرض في ثقافة المدرسة التي تعمل فيها؟
- هل تتناسب قواعد العرض في مدرستك مع قواعد العرض في الثقافات التي جاء منها الطلبة؟
- شرح جولمان معنى أن نصاب بالانفعالات من شخص آخر وكأنها نوع من الفيروسات الاجتماعية.

- فكر في إحدى المرات التي أصبت فيها بالانفعال من شخص ما. أشرك الآخرين في خبراتك. فكر في إحدى المرات التي ساعدت شخصا ما في أن تهدأ من انفعالاته، ماذا فعلت بالضبط؟ كيف كان الأمر؟ ماذا كانت استجابة هذا الشخص؟
- ناقش (جولمان) التزامن synchrony وأكد أن درجة الألفة الانفعالية التي يشعر بها الناس في أي مواجهة تنعكس في درجة تنسيقهم الدقيق لحركاتهم الجسمية عندما يتكلمون.
- ما مؤشرات الألفة الانفعالية التي تلاحظها في التفاعلات بين هيئة التدريس والطلاب؟ هل تعكس هذه التفاعلات تزامنا؟

فكر في الأربع قدرات الخاصة بالذكاء البينشخصي المقدمة في المقال، تنظيم المجموعات، مفاوضة الحلول، الاتصالات الشخصية، التحليل الاجتماعي، صف الأمثلة التي يقدمها الطلبة أو الكبار لكفاءاتهم، أو رتب نفسك حسب كفاءتك بين هذه الكفاءات. أشرك الآخرين في أمثلتك.

- عرض (جولمان) لفكرة أنه لكي تطلق ذاتك وإمكاناتك فلتكن صادقا to thine own self be true عند حديثه عن أهمية المحافظة على التوازن بين احتياجات الفرد ومشاعره، وكيف تشبعها، والمهارات المرتبطة بالنجاح الاجتماعي.
- كيف تحافظ على التوازن الذي تحدث عنه (جولمان)؟
- ماذا تفعل لكي تكون ماهرا من الناحية الاجتماعية؟
- شرح جولمان عدم فهم الإشارات dyssemia وهي عدم القدرة على الاهتمام بالرسائل غير اللفظية وفي مكان آخر أكد أن الخطاين الأساسيين اللذين يؤديان دائما إلى الرفض هي محاولة أخذ القياد بلهفة، وأن تكون غير متزامن حسب الإطار المرجعي للموقف، ألا تحسن توقيت القيام بالعمل حسب المعايير المتفق عليها في هذا الموقف).
- ما العلاقة بين هذين النوعين من العجز أو عدم القدرة.
- صف طفلا بعضا من هذه الخصائص بوصف سلوك الطفل. ما ينبغي عليك أن تفعل لكي تشكل هذه السلوكات.

- قدم (جولمان) قصة حول التألق الانفعالي emotional brilliance.
- فكر في مثال عن التألق الانفعالي تكون قد لاحظته. أشرك الآخرين في ذلك. ما الدروس التي تعلمتها؟

ما المواضع في منهاجك الدراسي التي يمكن أن تعدّ فرصا لتعليم الطلبة كيفية تناول العلاقات؟ أعمل قائمة بهذه المواضع حسب كل صف دراسي، وكل مادة دراسية. احتفظ بهذه القائمة وأضف إليها دائما.

تطور المعنى

جودي - آرن - كرب

كانت الكلمات مكتوبة بخط جميل على قطعة نسيج معلقة على منزل لحضانة الأطفال لقد ثقلت قدماي وشعرت فيها بالتعب واتجهت خطواتي إلى التثاقل والبطء وتحت العلامة جلس مواطنين مسنين على كراسي متحركة وقد أشعلت الكلمات المطبوعة الحماسة في نفسي وزودني بقوة متجددة وتسارعت خطواتي وأنا في سن الثانية والخمسين وقد كان سباق الماراثون الأول وهو السباق الذي لم اعد نفسي له أعدادا جيدا لقد أصبت في أماكن كثيرة حتى في الأماكن أو المواضع التي لم أعد أشعر بها. وأصبحت حواسي وكأنها توقفت عن العمل وأصبت بالعمى والمم والشلل ولم أكن أرى أو أسمع تحيات الجماهير ولكن كانت الكلمات المكتوبة على اللوحة تستمر في دفع قدماي: الحياة هي سباق ماراثون... أبق فيه (life's marathon, be in it).

هذه عبارات كاتبة المقال عندما اشتركت في أحد سباقات الماراثون... وقد استمرت قائلة: لقد عبرت خط النهاية وعنده تطور لدى المعنى الأعمق لهذه الكلمات خلال ثلاث مواجهات عبر السنتين التاليتين كانت الأولى خلال الأربع أشهر التالية ذلك أن (ألن) alen زوجي وأنا وصلنا إلى قمة جبل كلمنجارو في تنزانيا وأتساءل كيف وصلت إلى ارتفاع 18,760 قدم مع وجود 50% فقط من الأكسجين المتاح عند مستوى سطح البحر، مع الزغللة وثنائية الرؤية، بعد تخطى 17,000 قدم؟

وقد تحقق هذا طوال ثلاثة أيام تضع فيها قدم أمام أخرى، وبتعلم كيف

نمسك الهواء في الرئة لنزيد من جرعة الأكسجين المطلوب للتنفس. وبينما أناضل في أكوام الحجارة والتراب في الألوف الأخيرة من الأقدام أصبحت واعية بهذا (العمل) الذي يكافئ الماراثون، أو أنه نمط آخر من الماراثون وإنني باقيه فيه. وعند القمة التي انتشيت بالوصول عندها كنت أعيش لحظتي كاملة لقد تسلقت الجبال عبر غابة ممطرة وأرض مغطاة بأحراش وصحراء تشبه جبال.

الألب في تقعراتها وتضاريسها ونباتات التندرا المتجمدة. لقد رأيت بعض المشاهد المريعة لقد وقفت على قمة أفريقيا، لقد تحديت جسمي وكسبت الرهان.

وقد أصبحت الصلة بين الخبرة والماراثون واضحة وكل منها يعنى أخذ المبادرة وقبول التحدي بشكل حرفي، ولو خطوة خطوة في كل مرة وكل خطوة تتطلب المثابرة للوصول إلى الهدف وكل منها يعنى أيضاً إنني قد كسبت نصرا سيكولوجيا كما كسبت نصرا ماديا. إن أفكاري ساعدتني بدلا من أن تضرني هل هذا هو ماراثون الحياة الذي حاول المواطنون المسنون أن يعلموني إياه؟

ومرة أخرى بعد ثمانية أشهر من تلك الرحلة الطويلة عند قمة كلمنجارو وجدت نفسي مع زوجي (ألن) في ماراثوان آخر في بوسطن وفي هذا الوقت أمضيت أربع أشهر أتدرب بجدية ومسؤولية، وعندما عبرت خط النهاية تحققت إنني اختصرت 27 دقيقة من الوقت الذي أمضيته في ماراثوني الأول.

إن التعلم والاستبصارات الجديدة تزدحم في رأسي وقد جعل الاستعداد للماراثون الأمر أقل صعوبة. وفي الحياة اليومية فإن الاستعداد لا يأتي بالتسكع على الأرصفة ولكن خلال الخبرة والتعلم.

والتنشئة الاجتماعية المبكرة، وتحمل الألم، ودراسة المشكلات والتدريب على حلها والحديث مع الآخرين يخفف من وطأة متاعب الحياة كذلك فإنني أفهم الآن كيف أن القوت الجسمي (عصير البرتقال) والقوت السيكولوجي (الأسرة) تؤدى وظيفة التنشيط مثل حقن الأدرينالين. وعندما قفزت إحدى بناتا في السباق لتجرى بجانبي الست أميال الأخيرة ساعدتني في أن احتفظ بخطواتي ثابتة وأثارت لدى أفكارا طيبة كما كان غباء منى أن أقول "إنني لا أحتاج للمساعدة خاصة من الذين أشاركهم الحب.

> لقد تسلقت الجبال عبر غابة ممطرة وأرض مغطاة بأحراش وصحراء تشبه جبال الألب في تقعراتها وتضاريسها ونباتات التندرا المتجمدة لقد رأيت بعض المشاهد المريعة. لقد وقفت على قمة أفريقيا ولقد تحديت جسمي وكسبت الرهان.

وفي ماراثون الحياة فإن مساعدة الآخرين وشد أزرهم يخفف متاعبهم ويمكنهم من تحقيق غاياتهم وأهدافهم. والراشدون يحتاجون طلب العون أيضاً، فكم عدد الناس المسنين الذين احتفظوا بخطواتهم ثابتة وبقوا شاعرين بالأمل، لأن شخصا محبوبا لديهم قدم لهم أشياء في وقت ما ولو كان شيئا بسيطا. وكم عدد الناس المسنين الذين يبحثون عن المساعدة؟ وهل كان المواطنون الطاعنون في السن يتوقعون ويأملون أن أتعلم الحكمة من العبارة التي كتبوها وجلسوا تحتها؟

والمواجهة الثالثة لي حدثت بعد أربع شهور من ذلك عندما اخترت أنا وزوجي (ألن) أن نتسلق جبل رينير rainier وهي قمة جليدية تماما وقد أخبرنا المرشدون في الرحلة أنهم سيوقفون أي شخص من الاستمرار إذا ما شعروا أن هذا الشخص غير قادر على التعامل مع طبيعة المنطقة التضاريسية أو مع الارتفاع الذي يمثله الجبل. لقد بذلت جهدا كبيرا لتتخطى المرحلة الأولى وهي عملية الفرز وقد كان الأزواج والزوجات يتسلقون كل في أماكن منفصلة من الجبل وفي مواعيد مختلفة. وهذا يعنى إنني أصل إلى فترة الراحة بينما يغادر زوجي وهكذا، ويعنى أيضاً إنني لا أستطيع أن أعتمد على الرجل الذي كان بجانبي طوال 32 عاما.

ومن ارتفاع 13 ألف قدم شعرت بلهات الأنفاس وبأنني مجهدة قدراتي لأصمد، وكنت أريد أن أتحدث مع (ألن) وبحثت عن يده ولكن فريقه كان يستعد للرحيل والمزيد من الصعود. وسألني المرشد وهو الدليل الرئيس ما إذا كنت أرغب في أن أتوقف هنا؟ وقد أجاب جسمي (نعم) ولكن فمي شكل الكلمة ونطق بها وهي (لا)، لأنني ظننت أن لدى قوى كامنة تعينني على إكمال المهمة وسوف أنجزها. هل أنا مجنونة؟ لماذا أشعر إنني في حاجة إلى المواصلة؟ هل أنا الوحيدة التي شعرت بالخطوة السريعة والإستراتيجيات القصيرة والمتكررة وبالارتفاع؟ لقد استمريت في وضع قدم برغم شعوري بالتعب والإنهاك لقد تركنا المعسكر الأساس من سبع

ساعات وأربعين دقيقة وحصلنا على 25 دقيقة من الراحة ولأول مرة شككت في نفسي وفي قدراتي خلال حادث بهذا الشدة ولكنني أصررت على المواصلة وشعرت بالفخر لذلك خاصة عندما رأيت مشاهد رائعة تتمثل في مشاركة آخرين. وقد شعرت بالوحدة لفترة برغم كوني بين عشرين متسلقا وتبينت بعد ذلك أنه كان لكل منهم هواجسه.

وعند النزول بدأ يأخذ شكلا ناعما وكانت عصياننا تنغرس في الثلوج الذائبة التي أصبحت ملساء، وأتينا إلى واحد من الأخاديد العديدة الذي قفزت عليه دون أي مشكلة في صعودنا. والآن اشعر بالخوف لأن هذا الثلج الأملس يجعلني أقول لنفسي ينبغي أن أكون حريصة وإلا فسأسقط. ولقد تأكدت بما فيه الكفاية من إنني سقطت ثلاثة أقدام في الأخدود، وبالمساعدة استطعت أن أخلص نفسي، ونهضت واقفة على الثلج الجامد ملتفة بعضها على بعض كالإسباجتى بينما كان قلبي يدق كالطبلة.

وفي بعض المرات كان على أن أتغلب على المشاعر المتضمنة في عبارة مثل إنني لا أستطيع أن أفعل ذلك لكي أقطع المسافة المتبقية في سفح الجبل.

ولقد تحدثت مع نفسي قائلة جودي أنت قادرة وتستطيعين أن تفعلي ذلك دون قصور أو عيوب. ولقد تخيلت نفسي بالفعل أقفز بنجاح على أخاديد أخرى وكنتيجة لذلك فإنني شعرت بشيء من السرور والمتعة في النزول ولم يكن هناك المزيد من المشكلات. وعلى جبال (رينير) تعلمت أن الخصائص والصفات النفسية في ماراثون الحياة تأتى قبل الخصائص والصفات الجسمية. ولقد كنت دائما أتلفظ بكلمات ما تفكر فيه هو ما تحصل عليه what you think is what you get والآن فإنني أعتقد فإنني أعتقد في صحة ذلك فقد ظننت إنني سأسقط وقد فعلت، وأفهم كيف هو سهل أن أتكلم إلى نفسي داخل أو خارج المواقف والمشاعر، وأفهم قوة التفكير الإيجابي والتخيل. ولكن أكثر من ذلك لقد اكتشفت إلى أي حد أحتاج إلى أن أشارك اهتماماتي مع الناس الذين يهتمون بي خاصة (ألن) وعندما لا أستطيع أن أناقش همومي مع أحد فإنني أفكر وأعيد التفكير في أفكار سلبية. ولم أسأل الآخرين إذا ما كانوا يشعرون كما أشعر، ألا إنني أفترض فقط إنني شعرت بالتعب والخوف. إن عدم رغبتي في الحديث صراحة حول شكوكي جعلتني أظن أنني لا أستطيع إكمال الصعود.

ويتطلب ماراثون الحياة عدم التأكيد على العبارة التي تقول إنني أستطيع، ولكن بمساعدة الأفراد المحبوبين والأصدقاء والمعارف فإنني أستطيع الوصول أن عقيدة إنني أستطيع تبدو طبيعية للناس الذين يشعرون بالكفاءة والقدرة هل المواطنون المسنون كانوا يقصدون هذا المعنى كرسالة مهمة أو مفتاحية عندما جلسوا تحت اللوحة الحياة ماراثون.... أبق فيه.

هل اللوحة بحروفها السوداء تتضمن كل هذه المعرفة والحكمة؟ أن الحياة تتطلب أن نأخذ الأشياء خطوة في كل مرحلة: إقرار الأهداف والوفاء بها، والمثابرة خلال الألم الانفعالي والجسمي، والبحث عن المساعدة، وتنمية الإيمان عند الإنسان، معرفة الأحداث المقبلة واستباقها والإعداد لها، وبناء الإحساس الشخصي أو الخاص بالاستحقاق والجدارة والكفاءة. وطوال هذين العامين والتحديات الأربع التي صادفتها وأنا أتعلم منها أن الحياة هي سباق ماراثون... أبق فيه وهي عبارة تشير إلى كل أنواع التعلم. والحياة ماراثون وتعلم كيف يعيش الإنسان فيها يأتي من مصادر متعدّدة، ويأتي في بعض المرات عندما نتوقعه، وهذا ما تعلمته من هؤلاء الرجال الذين في أواخر أعمارهم.

ما مستوى ذكائك العاطفي؟

لقد حان الوقت لمعرفة مستوى ذكائك العاطفي، ولتتذكر أن نتائج هذا التقييم ليست رسمية أو علمية، فإذا لم يكن مستوى ذكائك العاطفي بالشكل الذي ترضى عنه، فمعنى هذا أنك لم تمنحه ما يحتاجه من تدريب، لهذا فإنك لم تجن من ورائه الفائدة الكاملة، وبعد أربعة أيام من ممارسة التدريبات التالية سوف ترتفع درجاتك في الاختبار التالي للضعف أو أكثر.

ضع علامة حول المربع الموجود بجوار الوصف الذي تراه ينطبق على حالتك.

أنك....

- متعاطف مع الآخرين، بحيث يمكنك بسهولة أن تلمس مشاعرهم من خلال إشارات جسدية بسيطة، ودون حاجة لأن يخبرك بما يشعرون.

- من النمط الذي يسعى إليه الأصدقاء والأسرة والزملاء طلبا للنصح والمشورة.
- تستمتع بالأنشطة الجماعية كلعبة البريدج، أو الطائرة، أو الكرة المرنة أكثر من استمتاعك بالأنشطة الفردية كالجري والسباحة.
- تغض الطرف عن أخطاء الآخرين وعيوبهم.
- لديك الاستعداد لطلب المساعدة والنصح من الآخرين عند حاجتك لهما.
- قلما تفقد أعصابك وتخرج عن هدوئك أو تستشيط غضبا.
- تنجح في التغلب على تحدى تعليم الأفراد أو الجماعات.
- يعدّك الآخرون قائدا ومصلحا.
- قلما تتغلب عليك وتهزمك الأمزجة والنكسات والصدمات.
- غالبا ما تخرج بأفضل أفكارك وأنت تتحدث للآخرين.
- تشعر بالراحة مع الغرباء والشخصيات والمجموعات الجديدة.
- لك نشاط اجتماعي فعال في إحدى المؤسسات التطوعية التي تهب نفسها لمساعدة الآخرين.
- ترتاح لإظهار التعاطف مع البالغين من الجنسين.
- تسمح لنفسك بأن تشعر بمشاعرك وتعبر عنها.
- تشعر بتحسن عندما تعبر وتنفس عن مشاعر سلبية أو مؤلمة.
- كثيرا ما تغضب عندما يخالفك شخص في وجهة نظر أو ينقذك لفظيا.
- تحسب لمشاعرك حسابا عندما تتخذ قرارات مهمة.
- كنت مشهورا في المدرسة وكثيرا ما اشتركت في اتحاد الطلبة أو غيرها من الأندية.
- تعمل بشكل أفضل مع الآخرين وكعضو في فريق. تعرف ما يشعر به جميع أفراد المجموعة وتدرك الاتجاه العام السائد بينهم.
- قلما تضيع وقتك في التفكير في أخطاء الماضي وما حدث فيه من فشل.
- نادرا ما تشعر بحسد وغيرة تجاه الآخرين.

النتيجة: اجمع المربعات التي قمت بوضع علامة فيها

فإذا كانت درجاتك من 1 إلى 5 فمعنى هذا أنك تركت لذكائك العقلي الفرصة لأن يشيخ ويهزم. قد لا تحب نفسك كثيرا، بل قد يكون لديك نظرة سلبية للحياة وتستجيب للضغوط والشدائد بشكل سيئ وتسمح للظروف بأن الشخصيتين من العمل، بل قد تشعر بعزلة عاطفية وعدم راحة تجاه مشاعرك أنت ومشاعر الآخرين أيضاً، ومع هذا فإن هذا الجزء من البرنامج هو ما تحتاج إليه؛ لتعيد الحيوية من جديد إلى ذكائك العاطفي الذي أصابه الجفاف والذبول.

أما إذا كانت درجاتك من 6 إلى 12، فإنك بالتأكيد لا تكره نفسك كما أن لديك من الأصدقاء والزملاء من يمدونك بالعون؛ غير أن الشدائد تصيبك بالإحباط وتمر بك لحظات تشعر فيها بحزن حقيقي، كما أنك لست على رأس قائمة المشهورين في فضلك، وربما لست على رأس قائمة المرشحين للترفيه في قسمك (ألا إذا كنت ماهرا للغاية فيما تقوم به). فلدى الآخرين مهارة النجاح التي تفتقدها، ولكن بالرغم من كل هذا عليك أن تتشجع، فالأيام من 18 إلى 21 سوف تمدك بالأساليب الأربعة الأساسية التي تحتاج إليها، حتى تتعرف مشاعرك ومشاعر الآخرين. وتتوازن معها.

أما إذا كانت درجاتك من 13 إلى 18، فمعنى ذلك أن هناك تواصلا بينك وبين نفسك، وبينك وبين الآخرين، وأن الإيجابية ترتفع عن السلبية حتى في أوقات الشدائد، وقلما تشعر باكتئاب حقيقي، كما تدرك أن الآخرين حيثما يصرحون لك بحبهم، فإنما يعنون ما يقولون، وفي حقيقة الأمر فإن ذكاءك العاطفي مرتفع للغاية، حتى أنه يمكنك بمساعدة الأيام الأربعة الباقية من البرنامج أن تبرز بسهولة وتكون لك تلك الشخصية الجذابة والفعالة التي تضمن لك تحقيق أحلامك.

فإذا كانت درجاتك من 19 إلى 22، فمعنى ذلك أنك شخص محبوب ومتوازن، بالإضافة إلى كونك شخصا معروفا وقائدا مشهورا تتمتع بموقف عقلي إيجابي، حتى في أحلك الظروف، كما أم ذكاءك العاطفي قد أصبح أقرب ما يكون من القمة، بحيث لم تعد هناك إلا مساحة محدودة - أن كان هناك مساحة من الأصل - لزيادته، وهذه الدرجة تعنى أنك ربما تكون قد عملت كمدير، أو رئيس مجلس

إدارة، أو وزير، أو مسؤول تسويق أو سياسي، أو عالم نفس، أو مدرس، أو مندوب خدمة عملاء، ولن تنتهي حياتك حين تركك التدريبات الأربعة التالية، ولكنني أتحداك بأن تلقى عليها نظرة سريعة؛ لتعرف بعدها ما إذا كان ذكاؤك العاطفي سيظل على المستوى نفسه أم لا؟

أطلق العنان لذكائك العاطفي

إن هذه الأيام الأربعة الأخيرة سوف تسدل الستار معلنة نهاية الأسبوع الثالث بل وبرنامج القدرة العقلية الفائقة نفسه، فها قد أوشكت على تحديد أربع مهارات أساسية لكل من يريد أن يعيش في ظل أماكن العمل المليئة بالضغوط والسريعة الحركة. كما أن هذه المهارات أساسية لبناء ذلك النوع من المشاعر الدافئة الحانية تجاه الآخرين، التي لابد منها للنجاح في الحياة الشخصية. والذكاء العاطفي هو المفتاح الخامس للوصول إلى عبقريتك الكامنة فهو يشمل كل أوجه تفاعلات مع الآخرين، بما في ذلك الأسرة والأصدقاء والمدراء وزملاء العمل المرؤوسون، ومن يطمح في تحقيق شيء في هذه الحياة دون أن يكون لديه شيء من الذكاء العاطفي كمن يحاول الإبحار بسفينة في خضم الريح، ففي ظل هذا الوضع قد تبذل كل ما بوسعك؛ لتحافظ على مسارك، ولكن لا أمل لك في أن تحقق تقدما كبيرا.

وفي ظل هذه التدريبات الأربعة للذكاء العاطفي لن تعجز عن زيادة ذكائك العاطفي، ولن يعود هذا الأمر مهمة مستحيلة حتى ولو كانت في الاختبار الوارد ضعيفة (وهذا الأمر سيحظى بترحيب خاص منك إذا كنت ممن يعانون دائما من صعوبة فيما يتعلق بالعبد العاطفي في حياتهم) فإذا ما كنت تستطيع أن تحدد المواقف التي تكون فيها حزينا أو غاضبا أو سعيدا، فإن تدريبات الأيام من 18 إلى 21 سوف توضح لك كيفية مضاعفة ذكائك العاطفي وفي وقت وجيز للغاية.

أربع طرائق يمكن من خلالها للذكاء العاطفي أن يمنحك "النجاح"

ليس الذكاء العاطفي شيئا معقدا، فمعناه أن تكون لديك حساسية تجاه مشاعرك ومشاعر الآخرين، فالشخص الذي لديه من الحكمة ما يجعله يتدرب ويعمل على دفع ذكائه العاطفي يتكون لديه ما يسميه (بروس كراير) - مستشار

الأداء البشرى الذي يعمل لدى شركات الفورتش 500 - المهارات الأربع الجوهرية التي لابد منها لتحقيق القيادة الشخصية والتوازن العاطفي، وهي الوعي بالذات، والإدارة العاطفية، والتعاطف، والعلاقات الإيجابية ويقول كراير عن هذه المعارات "أنها تمنح الشخص المرونة الشخصية والمهنية العميقة التي تلعب دوراً حيويا في الوقاية من المصاعب والتغلب عليها خلال هذه الفترة التي تتسم بالتغيير المتصاعد".

وإذا فكرت بشأن المهارات التي يحتاج إليها المدراء والموظفون ورؤساء مجالس الإدارة والسياسة والمستشارون، أو أي شخص آخر من أجل تحقيق النجاح والتقدم في هذه الحياة، هنا ستدرك لماذا أعدّ (كرايز) وغيره هذه المهارات جوهرية ومهمة.

1- الوعي بالذات. وهي مهارة تتطلب أن تكون على معرفة واتصال بنفسك بحيث تعرف ماهية شعورك عندما تشعر به وتعرف أيضاً ما تعنيه هذه المشاعر.

2- إدارة العواطف. وهذه المهارة لا تمكنك فقط من وضع استجاباتك العاطفية في وضعها الصحيح وإيجاد طرق إيجابية للتخلص من المشاعر السيئة، بل إنها أيضاً تمكنك من تفجير ينابيع العواطف العميقة التي توفر الوقود التحفيزي الذي يمكنك من التغلب على المراحل الصعبة عندما يشتد الخطب.

3- التقمص. وهي موهبة لا تعنى أكثر من مجرد وجود وعي وحساسية تجاه مشاعر الآخرين وآرائهم.

4- العلاقات الإيجابية. وهي الموهبة الاجتماعية المهمة للغاية التي تمكنك من أن تخلف مشاعر إيجابية ودافئة لدى الزملاء والأسرة، والشخص الذي يقف خلف طاولة المتجر، التي تنتشلك من خضم بحر العلاقات المليء بالصخور إلى بر الأمان.

الأشخاص الذين تأسّست لديهم هذه المهارات ويتمكنون من رفع ذكائهم والأشخاص الذين تتأسس لديهم هذه المهارات ويتمكنون من رفع ذكائهم العاطفي يتمتعون بحب الآخرين، كما أنهم اجتماعيون وينجحون في علاقاتهم، وهؤلاء إنما ينجحون من خلال استثمار المشاعر الإيجابية مثل الغرائز الفطرية، فهم يعرفون كيف يغرسون في الآخرين المشاعر الإيجابية المفيدة كالهدوء والحب، والعطف، والحماسة، والصداقة، كما أنهم يعرفون كيف يتغلبون على المشاعر السلبية

الهدامة مثل الغضب واليأس والشفقة بالذات. والشخص الذي يتمتع بالذكاء العاطفي لديه مهارة الموازنة بين الصادق عن مشاعره من ناحية وضرورة الاحترام والمجاملة ومراعاة مشاعر الآخرين من ناحية أخرى، ولا مجال للعجب من أن هؤلاء الأشخاص دائما ما يكونون في الصف الأول من بين صفوف الذين ينالون المدح والثناء، سواء على المستوى الشخصي أو المهني.

كيف تساعد المشاعر الأفراد والمؤسسات على الحفاظ على نجاحهم؟

قد تبدو المشاعر وكأنها بلا دور يعتد به في عالم الأعمال، ولكن بقليل من التدبر يتضح لنا أن أي فرد أو مؤسسة تخرج المشاعر من معادلتها المؤسسية تكون قد حكمت على نفسها بالفشل، وبأن تظل أهدافها أحلاما بعيدة عن عالم الحقيقة، وعلى سبيل المثال هناك عشرات الشركات تخلت عن أسلوب التعليب أو الشعار الإعلاني الذي طالما استخدمه وتعود عليه المستهلك، فما كان منها إلا أن وجدت نفسها تعانى من تدهور في المبيعات؛ لأن عملاءها الدائمين شعروا بأن الشركة قد خانتهم بقيامها بهذا التغير المفاجئ لصديق قديم ألفوه، وعلى الجانب الآخر نجد أن مندوب التسويق الذي يتمتع بنوع من الرادار العاطفي الذي يمكنه من الوفاء بالاهتمامات العاطفية لعملائه تكون لديه فرصة كبيرة لإتمام صفقات البيع، وفي السياق نفسه نجد أن المدير الذي يرفع من ذكائه العاطفي يكون أكثر حساسية لمشاعره، ومشاعر موظفيه مما ينعكس على زيادة الانسجام الجماعي ويرفع من مستوى الأداء، كما أن الموظف الذي يرفع من مستوى ذكائه العاطفي يراه رؤساؤه وزملاؤه على أنه العضو الأول في فريق العمل، وهذا الموظف يمكنه دائما أن يعتمد على دعم الآخرين وعونهم.

وباختصار يمكن القول بأن التقاعد عن العمل في سن الأربعين مع جنى عشرة ملايين دولار أو العودة للدراسة للحصول على رسالة دكتوراه طال تأجيلها، كلاهما مستحيل دون وجود ذكاء عاطفي فوق المتوسط، فالعواطف قوة لابد أن يحسب لها حساب كما يقول الدكتور (موريس ألياس) الذي شارك في تأليف كتاب "تشجيع التعليم العاطفي والاجتماعي" وهذا لأن العواطف كما يراها "أنظمة تحذير تنبهنا لما يدور حولنا" ويقول (ألياس) إن المشاعر هي أكثر المؤشرات التي يمكننا الاعتماد عليها في معرفة كيفية سير الأمور في حياتنا وهي أيضاً تشبه

الجيروسكوب الداخلي؛ إذ إنها تعيننا على الاستمرار في الطريق السليم، وذلك لأننا نتأكد من خلالها أننا لا ننقاد بالمعرفة وحدها وإنما بالمشاعر أيضاً.

وقد اتضح أن ما ينطبق على الفرد ينطبق أيضاً على المؤسسات، فالمشاعر كما يبدو هي المعادل العقلي للمتع والآلام البدنية، كما أنها آليات نفسية تعمل على إمدادنا بالتغذية الاسترجاعية الحيوية - لكل من الأفراد والمؤسسات - فيما يتعلق بفائدة شيء ما من عدمها، أو عندما يؤدى قرار ما إلى نتائج خلاف المتوقع، فعندما تسير الأمور على ما يرام تكون مشاعر الجميع جيدة، أما إذا لم تسر كما ينبغي، فإنها تكون سلبية، وبهذا الشكل تكون المشاعر بمثابة أنظمة للتغذية الاسترجاعية، من شأنها أن تساعد الأفراد والمجموعات على وضع خطط ناجحة، بحيث تمكنهم من السير على الطريق نفسه عندما تسير الأمور طبيعيا، أو توجه انتباههم إلى الحاجة إلى تغيير المسار عندما تسير في الاتجاه الخطأ.

كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يبنى مشروعا أو يؤدى إلى إفلاسه؟

هناك أربع شركات من بين كل خمس أمريكية تقوم الآن بتقديم نوع من أنواع التدريب على الذكاء العاطفي، وذلك طبقا لما أورده (كيرى تشيرنس) أستاذ علم النفس بجامعة روتجرز، وفي الحقيقة أن الفضل في هذا يرجع إلى حد ما إلى كتب (دانيال جولمان) التي أظهرت الفوائد المحصلة من وراء رفع مستوى الذكاء العاطفي، حيث أثبت في هذه الكتب أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً حيويا في نجاح أي مشروع، وقد وجد أن الشركات الأمريكية تنفق ما يزيد عن عشرة ملايين دولار سنويا على البرامج التي من شأنها رفع مهارات الذكاء العاطفي، التي تنعكس على تحسين خدمة العملاء، وتعزيز الصفات القيادية والعمل الجماعي.

وقد قامت شركة american express financial advisors التي تتخذ من شيكاغو مقرا لها بتقديم تدريب كفاءة عاطفية لموظفيها، وذلك حينما أدركت أن عملاءها لا يشترون بوليصات تأمين على الحياة حتى عندما يتضح من خططهم المالية حاجتهم لهذا، وقد أظهرت دراسة أجرتها الشركة السبب في المشكلة، فالتأمين على الحياة موضوع يحمل شحنة عاطفية كبيرة بالنسبة لمعظم الأفراد، وقد تعلم موظفو

الشركة - مثلهم مثل معظم الناس - نسيان مشاعرهم في موقع العمل، ولم يكن بمقدورهم أن يستعيدوا هذه المشاعر، مما أدى إلى فشلهم في الاتصال العاطفي باهتمامات عملائهم، الذي لابد منه، لإنهاء أي صفقة يقول كيت كانون "أنه في بداية الأمر وعند تقديم جلسات الذكاء العاطفي كانت هناك اجتماعات كثيرة وكانت أعين الموظفين تدور في حيرة، وقد ارتسمت على وجوههم ابتسامات سحرية "ولكن هذه الابتسامات كما كانون تحولت إلى ابتسامات سرور وبهجة". وكنتيجة لهذا التدريب الذي تلقاه الموظفون، شهد قسم المبيعات زيادة فيها، وصلت إلى 18% في بعض الأقسام.

وها هو (روجر بيلى) عالم النفس والباحث يروى لنا في كتابه "القيادة" قصة أحد كتالوجات المجوهرات التي تطلب بريديا، التي شهدت ارتفاعا كبيرا في أرباحها، وذلك بعد أن أدركت قيمة تطبيق الذكاء العاطفي على مشروعها، وقد استمر الكتالوج يدر أرباحا لعدة سنوات، غير أن الملاك الجدد أرادوا أحداث تغيير جذري والقيام بمزيد من التنمية للشركة، وقد قام (روجر بيلى) بدراسة الأمر؛ ليجد أن التعدد الكبير والحرية الواسعة في الاختيار التي كان كانت عائقا كبيرا عن البيع أكثر من أن تكون حافزا له فقد أتضح بعد ذلك أن الناس يشعرون بشيء من القلق عندما يطلب منهم الاختيار؛ ولذلك كلما زادت أمامهم فرص الاختيار، زاد القلق الذي ينتابهم قبل أن يصلوا في نهاية الأمر إلى قرار بخصوص الأشياء التي سيشترونها، وكلما زاد قلق الناس بشأن ما سينفقونه من مال، قلت رغبتهم في إنفاقه، وهكذا، وعندما وضعت الشركة العامل العاطفي في الاعتبار وقامت بتبسيط الكتالوج التالي، استطاعت أن تزيد من مستوى الأداء الذي كان يطمح إليه أصحابها الجدد.

والمؤسسات التي تتجاهل دروس الذكاء العاطفي وتهتم بالأرباح قصيرة المدى على حساب بناء قاعدة صلبة قوامها الإخلاص من قبل العميل والموظف، تدفع ثمنا باهظا كما يرى (بيلى)، ولهذا عندما قامت إحدى الشركات التي تمتلك سلسلة متاجر بعملية تقليص لمئات من موظفيها في فروعها المنتشرة على مستوى البلاد، ما كان من الموظفين الباقين إلى أن فقدوا ثقتهم في معرفتها بقدرهم، لهذا انخفضت جودة خدمة العملاء وانخفضت معها الإيرادات إلى أقصى حد وسرعان ما أمضيت عملاء المتاجر باستياء من تعاملهم مع الموظفين، مما دعاهم إلى التحول لمتاجر أخرى.

اثنتا عشرة طريقة يسهم من خلالها الذكاء العاطفي في نجاحك

يزعمون أن الأمور السيئة تتحسن إذا شربت مشروبا مثلجا مشهورا، وأنا أضمن لك تحسنها بدءا من البيت وحتى العمل وما بينهما إذا رفعت من مستوى ذكائك العاطفي من خلال التدريبات الواردة في هذا الجزء الأخير من البرنامج، وبعد هذه التدريبات سيتحول طريق النجاح الصعب إلى طريق غاية في السهولة، ذلك لأنك نميت في نفسك أثنى عشرة مهارة من مهارات النجاح، بما فيها القدرة على:

- تفهم مشاعر الآخرين في الاجتماعات، أو عندما يتم تقديمك لشخص ما للمرة الأولى أو خلال الاختلافات العائلية.
- الاختلاط برقة وهدوء مع جميع المستويات المؤسسية، بما في ذلك قرناؤك وزملاؤك ومديروك، والجهاز المعاون، والعملاء والموردون والممولون.
- أن تصبح من تلك النوعية من الأشخاص التي يحبها الآخرون في الحال، ويتمنون مساعدتك على تحقيق أهدافك.
- أن تبنى علاقة من شأنها زيادة مبيعاتك وتوفير فرص عمل لك، ومدك بصداقات جديدة.
- الشعور بالاسترخاء والراحة مع الآخرين، سواء أكان ذلك في لقاء منفرد مع غرباء، أو في حفل مزدحم بالناس من خلفيات عرقية واجتماعية مختلفة.
- أن تصبح قائدا يستطيع تحقيق ما يريد من خلال استنهاض حماسة الآخرين وعونهم.
- أن تكسب الزيت على الماء المضطرب، بما يجعل شخصين متخاصمين من أعضاء فريقك يقومان بحل خلافاتهما في وقت يسمح لهما بإنهاء مشروعك طبقا للجدول المحدد، أو بما يقرب بين عميلك ونائب الرئيس المتوقع للإنتاج الإقليمي، وذلك بالرغم من خلافاتهما، أو بما يؤدى إلى إنهاء مرارة استمرت لعقود بين أختك وأمك.
- أن تدع عواطفك تقودك وتتجنب ورش العمل التي تعقد في عطلة نهاية الأسبوع، التي يتم الترويج لها بشكل كبير، ولكنها تنتهي بكارثة، ولتعطى الضوء الأخضر لتوسعات جديدة يرى الجميع أنه ليس هناك ما يبررها، ولكنها تأتى في النهاية بعائد هائل.

- أن تحد المشاعر السلبية الضارة وتتخلص منها، وذلك مثل الغضب والغيرة والإحباط، والخجل، والحسد.
- أن تحافظ على تركيزك وتفاؤلك. أستلق للخلف عندما ينخفض مؤشر (داوجونز) بنسبة 500 نقطة عندما يرفض موضوع رسالة الماجستير الخاص بك، أو تفصل عن عملك، وعندما تعود للمنزل لتجد زوجتك قد غادرت المنزل ولم تترك لك سوى رسالة قصيرة.
- أن تحافظ على هدوئك في ظل الضغوط أو عندما يهاجم شخص ما رأيك أو يفنده في أحد اجتماعات الشركة، أو في أحد الاجتماعات العائلية، أو الاحتفالات الاجتماعية.
- أن تمارس المهارات المؤسسية والقيادية ومهارات الاتصال التي تجعل على رأس قائمة المرشحين للترقية.

ثلاث إستراتيجيات مجربة من شأنها زيادة ذكائك العاطفي

إليك ثلاث تركيبات لتحقيق الرفاهية العاطفية، والنجاح الشخصي التي ينبغي أن تضعها نصب عينيك طوال حياتك. طبق هذه التركيبات في حياتك اليومية، وسوف يزيد هذا من ذكائك العاطفي وسعادتك.

1- أن تكون على معرفة دائمة بمشاعرك وتحدد وقتا تدون فيه أفكارك اليومية في مذكرة أو ملف حاسوب.

2- لكي تحصن نفسك ضد القلق والتعب فتحمس لأي شيء تفعله.

3- لكي تعرف المشاعر التي تقف وراء الكلمات والأفعال، أسأل نفسك لماذا تصرف هذا الشخص بهذه الطريقة؟ حاول أن تتحدث بعينيك؟ وترى بقلبك.

تدريب: الرادار الشخصي

"أعرف نفسك" هذه المقولة ليست مجرد مقولة فلسفية يكتنفها الإبهام والغموض بل تدعو إلى الوعي بالذات - تلك الخصيصة اللازمة لكل من يريد النجاح، ويقول (كيت كانون) رئيس شركة American express financial advisors أن الوعي بالذات "يعنى باستخدام قوة العاطفة في تشكيل عملية التفكير، وأعتقد أنه يسهم في أي نجاح تحققه".

إذاً ما هو الوعي بالذات؟ أنه القدرة على إدراك عواطفك وأفكارك وأفعالك وتصرفاتك، ومعرفة من أنت، واعتبارك لنفسك، ومن كنت، ومن تريد أن تكون.

يولد الإنسان ولديه مهارة الوعي بالذات، وليس هناك من هو أكثر اتصالا بمشاعره من الأطفال ولكن كلما كبر الإنسان واستمع إلى محظورات الكبار "لاتبك؛ فقد كبرت على البكاء الآن"، "أهدأ فلا داعي لكل هذا الفرح" بعد هذه المحظورات يعمد الإنسان إلى الاقتصاد في العديد من المشاعر، أو فقد الاتصال بها، أو كبتها.

ووسيلة بناء الوعي بالذات اليوم تكون ضرورية إذا لم تكن على اتصال ومعرفة بمشاعرك بالشكل الذي تريده أو كنت تشعر بجهلك بهذه المشاعر بالمرة، وسوف تصلك هذه الوسيلة بخط مباشر مع مشاعرك، والوعي بالذات أمر مهم وضروري لتحقيق أحلامك بالدرجة التي تمكنك من إطلاق مخزون هائل من قدرتك العقلية من خلال هذه الوسيلة من وسائل الذكاء العاطفي.

الخصيصة التي يشترك فيها كبار رجال الأعمال وكيفية اكتسابها

أجرى عالم النفس (رويرت ديلتس) العشرات من المقابلات مع كبار رجال الأعمال، ووجد أن لدى كل منهم إجابة عن ثلاثة أسئلة مهمة للغاية، ترتبط بالناحية العاطفية، وهذه الأسئلة هي: من أنت؟ ما رسالتك أو هدفك في الحياة؟ ما الذي تشعر به الآن؟

فإذا لم تعرف من أنت، فلا تنتظر من مديرك أن يفهمك ولا تنتظر من نفسك أن تقيم علاقات قوية مع زملائك أو تعطى عطاء كاملا لأسرتك أو تحصل منها على ما تريد، أو أن تحافظ على توازنك في المواقف المليئة بالضغوط والأخطار، وإذا لم تعرف رسالتك وهدفك في الحياة، فلا تنتظر أن ترضى بعملك، أو تجد الزملاء والأصدقاء الحقيقيين، أو أن تخطط لحياتك، وإذا لم تعرف مشاعرك فكيف لك أن تأمل في أن تكون استجابتك للأمور صحيحة، لو طلبت منك المشورة في أحد الاجتماعات، أو كنت تريد الحفاظ على علاقة حب وغرام مع شخص ما، أو عندما تصل الضغوط إلى مستوى الخطر، وكيف لك أن تعرف لماذا عادت بك الذاكرة لمرحلة الطفولة هذا الصباح؟

هل بإمكانك الإجابة عن هذه الأسئلة الثلاثة؟ إذا كان الأمر كذلك، فلا شك في أن ذكاءك العاطفي مرتفع، غير أن معظم الناس يجدون صعوبة في الإجابة عن السؤال أو أكثر من تلك الأسئلة.

إنني أطلق على هذا الأسلوب الذي نحن بصدد استخدامه اليوم أسلوب (الرادار الشخصي) ذلك لأنه يمكنك من رسم خريطة لأي من النواحي العاطفية الداخلية التي لا تزال مجهولة لك، وعندما تنتهي لك، وعندما تنتهي منه ستكون لديك إجابات واثقة على جميع الأسئلة الثلاثة السابقة، أو أية أسئلة تتعلق بالنواحي العاطفية في حياتك.

وما ستتوصل إليه من خلال رادارك الشخصي سيمكنك من أن:

- تحدد مشاعرك وتستكشفها وتعبر عنها، بما يحقق لك الصحة والشفاء العاطفي.
- تعرف ما يهمك حقا، بحيث تركز على تحقيقه.
- تعرف ما إذا كنت منسجما مع عملك وزملائك، أو في علاقاتك العاطفية.
- تعرف المشكلات الخطيرة التي لا يدركها عقلك الواعي المفكر.
- تكون لديك حساسية تجاه المشاعر السلبية وما تحاول أن تنقله من تحذيرات.
- تكون لديك حساسية تجاه المشاعر الإيجابية والاتجاهات التي تحاول أن تقودك إليها.

الرادار الشخصي: إعداد خطة سريعة للنجاح

لاشك أن معرفتك بمشاعرك واتصالك بها أمر مهم، ويماثل في أهميته أهمية الحفاظ على علاقة عاطفية مرضية وإقامة علاقات إيجابية في مكان العمل، وإلا فكيف لك بغير هذا أن كانت الأمور في الحالتين تسير على ما يرام؟

وعندما لا يحسب حساب للعوامل العاطفية، تنحصر معايير وأسس اختيار الوظائف في عاملي المرتب والأمان، وللأسف فإن هذه المعايير هي وحدها التي ينظر إليها معظم الناس عند البحث عن وظيفة، وبمجرد حصولهم عليها نجدهم يتجاهلون عواطفهم التي لا تتوافق مع ثقافة أصحاب العمل، فتجدهم يحاولون إجبار أنفسهم على التوافق مع شخصية الشركة.

وقلما يأتي هذا بنتائج إيجابية، وهذا يظهر واضحا من خلال المستشفيات المنتشرة، وعيادات الأطباء النفسيين، وسجلات الشرطة، فنجد أن الضغط والاكتئاب والإدمان وغيرها من المشكلات النفسية تنتشر كالوباء، حتى أن عشرات الملايين يتناولون العقاقير رغبة في تخفيف هذه الأعراض، وعشرات الملايين غيرهم اشتركوا في برامج متعدّدة للحد من الضغوط والتحكم في الاكتئاب، وهناك ملايين آخرين يحاولون مواجهة هذه الأمور بمفردهم بما يجعلهم يفقدون وظائفهم في غالب الأمر، أو من يحبونهم، بل قد يفقدون أيضاً السيطرة تماما على جميع أوجه حياتهم.

لهذا كان الوعي بالذات أمرا مهماً لك كموظف. هل بمقدورك أن تجيب عن سؤال: "لماذا اخترت هذا العمل؟ هل بسبب حجم المرتب الأسبوعي أو لما يقدمه لي من تحد بصفتي شخصا لديه مهارات معينة؟ أو بسبب المزايا التي يمتاز بها عن غيره؟ أو ما يشيع فيه من روح المرح والتحفيز؟ أو سبب اتباعه؟ أو لما يحمله من فرص النمو والتقدم في المهنة؟

فإذا كانت إجابتك تندرج تحت المجموعة الأولى من الدوافع دون الثانية، فهذا يعنى احتمال أن يكون هناك انفصال خطير بين وضعك الوظيفي الحالي واحتياجاتك العاطفية الدفينة.

ومن يعملون لدى شركات مثل (فولفو) قلما يشعرون بالضغط والإرهاق، وكثيرا ما ينتابهم حس الابتهاج والرضا بعملهم، إذاً فما هو سر (فولفو)، السر هو التركيز على أربع صفات جوهرية: رضا الموظف والبيئة الجيدة والمنتج الجيد ورضا المساهم، وبهذا يكون لدى كل من الشركة والعمال رسالة واضحة وواعية يمكنهم أن يفخروا بها.

وباختصار نقول أن الوعي بالذات هو الرادار الشخصي الذي يمكنه مساعدتك على التخطيط لرحلة جوية سريعة للوصول للنجاح الشخصي والمهني تأخذك بعيدا عن العواصف والمطبات التي تخيم على طريقك، وفي الغالب يستطيع المرء أن يحقق أحلامه عندما يعرف حقا من هو وماذا يريد وبماذا يشعر في كل لحظة من لحظات حياته، فإذا افتقدت الوعي بالذات فلا مناص لك من أن تجد نفسك في ظروف لا تفي باحتياجات وتصبح حزينا مكتئبا، بل ومرهقا.

وعلينا جميعا أن لا نظل في عزلة دائمة من مشاعرنا، فالوعي بالذات مثله مثل العضلات الضعيفة؛ إذ إنهما يقويان بالتدريب، وباستخدام أسلوب الرادار الشخصي يمكنك أن تطلق العنان لذكائك العاطفي وبأقل مجهود.

كيف ساعد الرادار الشخصي مندوبي المبيعات على تجنب التحركات الخطأ؟

كانت (كارلوتا) مندوبة مبيعات ناجحة، نالت الجوائز في عملها؛ إذ إنها عملت في فرع صغير لإحدى شركات التأمين القومية، ولقد حققت نتائج بارعة دفعت الشركة لأن تعرض عليها موقعا أفضل يوفر دخلا أعلى، شريطة أن تنتقل لفرع الشركة في سان فرانسيسكو، ولقد رحب بها المدراء هناك وأكرموا ضيافتها وامتدحوا وقدموا لها موظفين بدوا موافقين لها في أسلوبها، وموقع عمل يتسم بالهدوء.

وعندما عادت إلى مكانها الأول أتخذ عقلها الواعي قرار بأن الإيجابيات جميعا ترجع كفة الانتقال إلى سان فرانسيسكو، غير أنها عندما عادت لمنزلها، كان في نفسها شيء جراء الانتقال، فلقد تلقت إحدى دوراتي التي عقدتها في عقدتها في كاليفورنيا الجنوبية، ولذلك استخدمت تدريب الرادار الشخصي في اكتشاف الاحتياطي العاطفي لديها، وهذا الأسلوب هو ما ستجده لاحقا.

وبعد قيامها بالتدريب اكتشفت أنه بالرغم من حبها لموظفي سان فرانسيسكو؟ إلا أنها لم يكونوا بنفس درجة الموظفين في فرعها الصغير، وذلك من ناحية القرب ودفء المشاعر، وأدركت أيضاً أن أي قدر من المال لن يعوضها تلك البيئة التي أحببتها كثيرا في المدينة الصغيرة، وسارت (كارلوتا) وراء عاطفتها ورفضت الانتقال، وظلت حيث هي.

وفي العام التالي استطاعت المحافظة على تفوقها، فهل كان بمقدورها الإبقاء على هذا التفوق لو أنها تجاهلت ذكاءها العاطفي وانتقلت إلى سان فرانسيسكو؟ لا سبيل لمعرفة هذا بالطبع، ولكن لو تبينت أن الدور الذي تلعبه المشاعر في تحقيق النجاح يمثل مؤشرا، فهذا يعنى استحالة حدوث هذا التفوق في الغالب.

أسلوب بناء الذكاء العاطفي

الرادار الشخصي

سيساعدك التدريب التالي المكون من ثلاث خطوات على رفع وعيك بذاتك؛ إذ إنه سيعينك على إيجاد الرادار الشخصي الذي تحتاج إليه لمعرفة ذاتك الحقيقية.

وكل ما تحتاج إليه هو غرفة هادئة وكرسي مريح، وورقة وقلم رصاص، وملف حاسوب، أو شريط تسجيل. أجلس، تمدد، تنفس بعمق ثلاث أو أربع مرات حتى تسترخي. أمسك بأي شيء في الحجرة وركز فيه وزد في تركيزك، وأستبعد أي شيء آخر لمدة دقيقتين أو ثلاث، ثم قم بالإجابة عن الأسئلة الآتية التي يهدف كل منها تعميق وعيك بذاتك ووضعك على اتصال وثيق بذكائك العاطفي. وسوف تجيب عن ثلاثة أسئلة: خذ كل ما تحتاج إليه من وقت، أد كل خطوة بترتيبها الطبيعي. لا تقرأ مقدما ويمكنك أن تكتب إجاباتك، أو تسجلها في شريط تسجيل.

ولكن لا تترك أي شيء دون تدوين، سواء الحالات المزاجية، أو المشاعر، أو التصورات أو الذكريات، أو الروائح، ودون في أجابتك كل ما تشعر به أو تتذكره مهما بدا تافها، فأحيانا يقودك ما يبدو تافها في أوله أو أمرا جانبيا إلى مشاعر مهمة وأمور شخصية جوهرية.

وحتى أن كنت ممن لا يعتقدون أنهم لا يشعرون كثيرا أو الذين يشعرون بأن هناك ما يحجبهم عن مشاعرهم، أو حتى كنت ممن يعتقدون أنهم لا يشعرون كثيرا في البداية، فامنح هذا التدريب دقائق قليلة، وعندما تستخدم الرادار الشخصي في تصفح واكتشاف عالم المشاعر الداخلي لديك، سوف تجد أن كل شعور أو فكرة يجران وراءها غيرهما، وكما هو الحال مع بقية وسائل القوة العقلية الفائقة ستقوم بهذا التدريب بشكل تلقائي، وبقليل منه لن تحتاج بعدها لأن تجلس وتقوم بخطواته المختلفة للتعرف على مشاعرك.

1- تعرف على ما تشعر نحوه بمشاعر سيئة في حياتك وأكمل الجملة الآتية (ما أشعر نحوه بمشاعر سيئة هو.....................) لا تستبعد أي شيء، ومن بين الأشياء التي يمكن أن تكتبها: غياب الخصوصية في غرفتك بالمدينة الجامعية، أو

شخص يزعجك، عدم وجود مكان انتظار سيارات بالقرب من مكتبك، الأشخاص الذين دائما ما يأتون لك بوجبة غير التي طلبتها في مطعم الوجبات السريعة. (إليك ما كتبه (كيلسو) أحد المشاركين في ورش العمل: "إنني في الحقيقة لا أحس بمشاعر سلبية تجاه أي شيء. حسنا ولكن ربما يكون هناك شيء من الإحباط من جراء تصرف العاملين بالمغسلة؛ إذ إنهم لم ينتهوا من كي القمصان في الموعد المحدد، وهذا ما يضايقني حقا، فليس هناك ما يستدعى منهم هذا التصرف المهين، وإنني في حقيقة الأمر استشيط غضبا، ولن أتعامل معهم مرة أخرى، هذا كل ما في الأمر، وخلاف ذلك فليس هناك شيء أشعر نحوه بمشاعر سلبية، وبالطبع فإن مديري الجديد يضايقني من أن لآخر، فقد كان المكتب مكانا ممتعا للعمل فيه قبل مجيئه، وهو من النوع الذي يلتزم التزاما صارما بالقواعد ويعمل على القضاء على الحميمة والتلقائية فيما بيننا. إنني لا أحبه مطلقا، لأنه يجعل عملي أمرا لا يمكن تحمله، وقد بدأت أكرهه، وخلاف هذا ليس هناك ما أشعر نحوه بمشاعر سلبية".

2- تعرف الأشياء التي تشعر نحوها بمشاعر إيجابية في حياتك أكمل الجملة التالية: "ما أشعر نحوه بمشاعر إيجابية في حياتي هو......................." "أكتب جميع الأشخاص والمواقف في حياتك الخاصة والشخصية، بالإضافة إلى ما تتمتع به من مهارات ونقاط قوة تشعر نحوها براحة (وهلم جرا) ومرة أخرى أذكرك بأن تهتم بالتفاصيل قدر الإمكان. (وإليك ما كتبه كيلسو): أعتقد إنني أحب عملي، فلطالما أردت أن أعمل في تصميم الجرافيك، فما أمتع أن ترى عملك في المجلات ولوحات الإعلان وتقارير الشركة، بل وفي التليفزيون، ولا شك إنني سعيد، لأنني لم أعمل في مجال القانون، كما كانت تريد أمي، كما إنني أحب أصدقائي الذين أمارس معهم رياضة القفز بالمظلة في عطلة نهاية الأسبوع، وليس هناك شيء أمتع من هذا، وأعرف أن الآخرين يعتقدون إنني لا أستمتع بوقتي، وذلك لأني متحفظ ووجهي من النوع الذي لا يظهر عليه ما أشعر به، كما أحب ماري حبا حقيقيا، وأعتقد أن الوقت قد حان لنبدأ بالتفكير في الزواج، ولكنني أتساءل ما إذا كنت قد عبرت لها عن حبي بالقدر الكافي أم لا؟ وعلى أن أعمل جاهدا على هذا).

3- اعرف ما تشعر به وابن عليه. أكمل الجملة الآتية "ما يمكنني أن أتعلمه أو أقوم به لتحسين الأشياء التي أشعر نحوها بمشاعر قوية هو............ " أذكرك بأن تهتم بالتفاصيل قدر الإمكان (وإليك ما كتبه كيلسو) "أعتقد إنني لا أتبين مشاعري جيدا، وذلك لاعتقادي دائما في بداية الأمر إنني لا أشعر بشيء أبدا، ولكنني أدرك بعدها أن لدى مشاعر قوية تجاه أشياء كثيرة، حيث لم أكن أدرك إحباطي من محبوبتي، فلعلي كنت السبب في هذا، ولكن بالنظر إلى مثل هذه الأمور أستطيع بالطبع إدراك مشاعري الجياشة نحوها، وبالتالي يمكنني بذل مجهود أكبر، لأعبر لها عن هذه المشاعر، ولا يخفى إنني أواجه مشكلة في عملي، وأخشى أن يكون هذا إشارة لي بأن الوقت قد حان للبحث عن عمل آخر يناسبني أكثر في المحيط الفني.

تدريب: الثقة القوية

لقد استطعت من خلال تدريب اليوم 18 أن تكشف عن مشاعرك وتفسرها، وسوف يوضح لك أسلوب هذا اليوم كيفية التعامل مع المشاعر السلبية من خلال تنمية نوع من الثقة الصلبة صلابة الصخر، التي تمثل الفاصل بين النجاح والفشل في أوقات الأزمات، والشخص الذي يثق في نجاحه غالبا ما يصل إلى خط النهاية أكثر من أولئك الذين تملأهم الشكوك في نجاحهم، فقط كان (روميو) واثقا من أنه سيحظى بحب (جوليت)، وإلا ما كان ليصعد إلى شرفتها من البداية، وكذلك (ولى لاكوكا) كان واثقا من قدرته على إنجاح شركة (كريسلر)، وإلا كان ليترك شركة فورد ليدير دفة الشركة التي كانت على وشك الإفلاس.

تقول (مارسيل جرى ويليامز) التي رأست شركة إعلانات ناجحة خاصة بها، وهي في الثالثة والعشرين من عمرها: "عليك أن تثق في قدرتك على النجاح، وإلا سوف تتبخر في المحيط المؤسسي، فلابد أن يتحلى المدير بالثقة أكثر من أي شخص آخر، ولذلك قبل أن تشرع في أي عمل تنفيذي، عليك أن تتأكد من عدم وجود أي مؤشر يشير إلى ضعف ثقتك بنفسك".

وهناك بعض الناس يواجهون هذه الأمور بثقة لا تتزعزع، وذلك عند تعرضهم لصعوبات قاسية ونكسات واعتراضات أو كوارث، أما غياب هذه الثقة فتجعل

بقيتهم يخضعون لمشاعر سلبية مثل الخوف، والغضب، والضغط، والفزع، وكثيرا ما يستسلمون لها ببساطة في نهاية الأمر، ولكن بداية من اليوم سوف تبدأ بناء مشاعر الثقة بالنفس التي تحتاج إليها للتغلب على عناء الحياة الشخصية والمهنية، وأسلوب الثقة القوية سوف تواكبه كل مرة خطوة للأمام عبر إستراتيجية ناجحة تهدف إلى إطلاق عنان هذا الجزء الحيوي من عبقريتك الكامنة.

أساس تجنب الضغط والإرهاق والهزيمة

الحياة أرض خصبة للمشاعر، ويرى (دونالد هب) عالم النفس الكندي أن الإنسان أكثر الكائنات عاطفية، ويعتقد أن الحيوانات تتطور لتصبح أكثر ذكاء وعاطفية، فالفأر يشعر بالخوف، والكلب يشعر بالخوف والحب والغيرة، كما أن الشمبانزي يتمتع بقدر من العواطف تكاد تصل إلى درجة الإنسان.

وبالرغم من افتراض أن مستوانا العاطفي يقل كلما كبرنا، إلا أن لدى هب قناعة بأن العكس هو الصحيح. إذاً لماذا لا يبدو الأمر كذلك؟ يقول هب: "أننا نبني مجتمعنا بشريا، بحيث يحمينا من ضعفنا العاطفي؛ وذلك لأننا سرعان ما نصاب بالضيق".

لقد ظلت الأسرة والعلاقات الغرامية لفترة طويلة مصدرا خرافيا للمشاعر والعواطف الجياشة، فطلب الحب والشعور به وفقدانه، بل وخيانته - كل هذا يثير مشاعر تعد أكثر حدة، والخلاف مع الوالدين والزوجة والأخوة يمكن أن يؤدى إلى غضب وألم وإحباط ويأس تكاد تغمر المرء غمرا. بل إن لقاءاتنا العادية في الحياة اليومية يمكن أن تثير مشاعر جياشة، قد يثير لدينا لقاء عابر بغريب شعورا بالإحباط أو الغضب، وكذلك حماسته وسعادة شديدة، ومن الممكن أن تشعرنا الصداقة بالأمان، ويمكن أيضاً أن تثيرنا إلى درجة الانفجار، والفشل في الإقناع بوجهة نظر في اجتماع ما يمكن أن يحبطنا لأيام. وحضن طبيعي من طفل يسعدنا ويثير فينا الرغبة لأن نحكي هذه الحادثة لشخص آخر.

وقد جرت العادة على أن ينظر إلى موقع العمل على أنه ليس مكانا للمشاعر والعواطف، إلا مشاعر الغيرة وتلك التي تترتب على القضايا الساخنة التي تحدث في موقع العمل من أن لآخر، ومبدأ أبعاد المشاعر عن العمل مبدأ يتبناه بعض أصحاب العمل، غير أنه من الواضح أنه انتهك أكثر مما أحترم.

وإذا نظرنا إلى ظاهر الأمر وجدنا افتقادنا مكانا تتوفر فيه ظروف أثاره المشاعر الجياشة أكثر ما يكون من موقع العمل، فعلمنا هو الشيء الوحيد الذي دائما ما يكون على حافة الخطر، وفي العمل يكون لدينا أمل في الترقي وفي ظل هذه الضغوط النفسية الشديدة إضافة إلى الجهد الخارق الذي بذله خلال الخمس سنوات السابقة كان نتاج هذا أن عاد مرة أخرى إلى التدخين، وتردد على عيادات الأطباء النفسيين، ومع ذلك استمر شعوره بالضياع، وكان أحيانا ما يشعر بأنه على وشك الجنون وأحيانا أخرى بالإحباط والحيرة، وحينما يتمدد على سريره متأملا كان يتشبث بكل قرار اتخذه، ويظل طوال ليلة وقد سيطر عليه القلق.

وهكذا نجد أنه عندما واجه فشلا وكارثة شخصية غمرة القلق والشك وغير هذا من المشاعر الناتجة عن هذا الفشل، وكان من الواضح أنه لم يكن لديه ثقة حقيقية بنفسه، ولذلك لم يكن بمقدوره النهوض من كبوته والتغلب على الأزمات التي حلت به، مما لم يتح إبراز حقيقة عدم ثقته بنفسه، ولكن بمجرد تعرضه للفشل ظهر عدم تحليه بذلك الإيمان الراسخ في نفسه، الذي يمكنه من التغلب على أزماته. وقد رأيت أن مشكلاته تكمن في ذلك. واقترحت عليه القيام بتدريب الثقة القوية، ولكن كان مشتت الذهن، ولذلك لم يول الأمر اهتماما، ومع هذا أرسل لي بعدها بأيام قليلة رسالة عبر البريد الإلكتروني وطلب منى نسخة من التدريب، سعدت بإرسالها له.

وعرفت بعد ذلك عن طريق بعض الأصدقاء أنه أستخدم هذا التدريب الذي أخبرته به، ومن ثم بدأ مرة أخرى الإمساك بزمام نفسه، وزمام الشركة، وبعد هذا قام بابتكار برنامج ترميز جديد ومتطور، مكنه من استعادة وضعه في السوق، ولا يمكنني أن أجزم بأنه استخدم هذا التدريب، فقد يكون مجرد مصادفة في التوقيت، ولكنه يؤدى إلى نتائج مشابهة مع أشخاص مثل (شاون) - ومثلك أنت أيضاً.

أسلوب بناء الذكاء العقلي: الثقة القوية

يرى الآن (كلتر) الصحفي الرياضي وخبير التحفيز أن أساس الثقة التي لا تتزعزع هو معرفة أنك على استعداد لأسوأ الاحتمالات، سواء أكان هذا الاحتمال عدم حصولك على علاوة، أو فقدانك لشركتك، أو بدء حياتك من جديد بعد فقدان الشريك.

فإذا شعرت بأن ثقتك بنفسك بحاجة إلى دفعه، فسيطرح عليك التدريب التالي عملية من ست خطوات تضمن لك أن تحيل الجبن إلى الشجاعة ويمكن أن تستخدم هذا التدريب في زيادة ما تتمتع به من ثقة، أو حينما تسيطر عليك مشاعر سلبية عقب الأزمات، أو عندما تريد إضفاء مشاعر إيجابية تمنحك دفعة تحفيزية كبيرة، وما عليك إلا أن تسأل نفسك الأسئلة الآتية:

1- ما الذي أدى - تحديدا - إلى تولد الشعور؟ فعندما تنظر إلى غضبك ستجد أنه قد انتابك بسبب الإهانة التي وجهها لك الموظف في إحدى المحلات التجارية في وقت مبكر من اليوم، وعندما تنظر إلى ما تشعر به من ضغط، ستعرف أنه إنما بدأ عندما أعاد إليك المدير تقرير أحد الزملاء لمراجعته مراجعة شاملة، في حين أنك مشغول في مهمة لزميل آخر، وعندما تنظر إلى ما تشعر به من إحباط، ستدرك أن سببه هو ذلك الوافد الجديد لمحيطك الاجتماعي الذي يقوم بإثارة إشاعات حاقدة عنك.

2- ما هي أسوأ النتائج التي يمكن أن تترتب عن الموقف الذي تسبب في هذا الشعور؟ حاول أن تتخيل أسوأ ما يمكن حدوثه من نتائج، ففي حالة المواجهة في المتجر يمكنك البوح بأنك حتى لو دفعت الأمر للشركة التي تملك المتجر، فعادة ما سيستهينون بك، ويقدر لك العيش في حياة من الإهانة والإيذاء من قبل الآخرين، وفي حالة المدير الذي يوكل مراجعة مشروع في حين أنك متأخر في مشروع آخر، فيمكنك الرد عليه بأنك على وشك أن تفصل، ولن تستطيع إيجاد عمل آخر، وسينتهي بك الأمر بأن تعيش مشردا في الشوارع، وفي حالة الإشاعات الحاقدة يمكنك القول بفقدان كل وفي من أصدقائك؛ بسبب تصديقهم لهذه الإشاعات.

3- كيف سأتعامل مع وطأة الموقف في حالة حدوث هذا الأسوأ؟ من الذي ستلجأ إليه ليمدك بالدعم العاطفي؟ كيف ستتعامل مع الضيق الذي ستشعر به، وكذلك عند فقدان زمام الأمور؟ من الذي ستحتاج إلى مساعدته في التخلص من الإحباط والنقد الذاتي؟ وكيف ستتمكن في النهاية من أن تسامح نفسك لكونك مستقبلا، وكذلك في الرخاء وتحقيق تقديرنا لذاتنا، فهل هناك مكان أفضل من العمل يمكن أن يثير دوامة من الاستجابات العاطفية مثل السعادة والإحباط والغضب والظفر والفشل؟

وبالإضافة إلى هذا نجد أن موقع العمل هو المكان الذي يوجد فيه ضغط عاطفي دائم من أجل العمل الجاد، وذلك لمعرفتك أن أي قرار تتخذه، وكل حركة تتخذها يتم تقييمها من قبل رؤسائك، وبعيدا عن أولئك الذين يتعاملون مع الضغوط بثقة لا تهتز، نجد أن هناك شعورين كثيرا ما ينشأن عن مثل هذه الضغوط، وهما الشعور بالإرهاق والشعور بالضغط، وللأسف نجد أن معظمنا تقريبا قد شعر بواحد منهما.

وترى (شارماين ويليمر) المستشار المالي أن ارتفاع الذكاء العاطفي أمر لابد منه للتغلب على الضغط الشديد، وخاصة في ظل سوق المال الحالي المليء بالمخاطر، وتروى عن حالها حينما تثقل بضغوط العمل: "كنت بالكاد أستمع لما كان يقوله العميل، وذلك بسبب قلقي الناجم الذي على أن أنجزه" وقد ورد في إحدى مقالات نيويورك أن (ويليمر) أصبحت تعدّ نفسها أكثر حكمة في التعامل مع مشاعرها ذلك بعد تلقيا تدريبا على استخدام الذكاء العاطفي وتقول: "لقد وجدت أن الخروج من حالة القلق تستغرق من الوقت ضعف ما يستغرقه منع القلق قبل حدوثه".

ويمكنك أن تتعلم كيفية استخدام الذكاء العاطفي في خلق ثقة بالنفس ثابتة تمثل حائط صد ضد المشاعر السلبية التي تؤدى للضغط والإرهاق والنكسات، وهكذا تستطيع تقويضها قبل أن تبدأ، والتدريب التالي سيقوم بهذا بل سيأخذك خطوة أهم للأمام؛ إذ إنه سيعلمك كيف تثير في نفسك الحافز اللازم لك؛ لكي تقف على قدميك وتشرع في طريقك مرة أخرى وذلك عقب أي انتكاسة أو فشل. وهذا التدريب سوف يصحبك عبر إستراتيجية قوية تساعدك على أن تواجه وتتغلب على الخوف وغيره من المشاعر السلبية التي يمكن أن تهز من ثقتك بنفسك، وقد كشفت الأبحاث أن المكون الأساسي للثقة هو إدراك أنك مهيأ للكارثة وسوف تتغلب عليها، وهذه المعرفة تساعد الناجحين على الاستمرار في طريقهم إلى أن ينجزوا مشروعا جديدا ناجحا أو يحصلوا على الوظائف التي يريدونها أو ينجحوا في رسالات الدكتوراه. والأسلوب الذي ستستخدمه اليوم سيوضح لك كيف تستطيع أن تنمى في نفسك هذه الناحية المهمة من نواحي الذكاء العاطفي.

كيف يمكنك أن تؤسس في نفسك موقف "ما من شيء يمكن أن يهز ثقتي بنفسي"

لقد تحول (شاون) إلى شخص محطم وعصبي، فبالرغم من أنه كان قد تخلص من عادة التدخين لمدة اثني عشر عاما إلا أنه عاد ليدخن علبتين في اليوم وبدأت تظهر في وجهه خطوط عميقة وأصبح جلده مترهلا، كما كان كلامه مكررا وغير مترابط.

وما رأيت (شاون) لمدة ستة أعوام، ولكن في آخر مرة رأيته فيها كان هادئا واثقا، وكان نجمه في الصاعد في عمله كمتعهد برامج حاسوب، فبعد تخرجه مباشرة بدأ في بناء شركة لصناعه برامج ترميز، وذلك لحماية البرامج الأخرى، وسرعان ما اشتهرت الشركة، وتلت ذلك خمس سنوات من النمو الهائل، حيث بدأت الشركة بقليل من الموظفين ومبنى متواضع كان في الأساس مكانا لمغسلة، ثم أصبح في الشركة عشرات من الموظفين وأنتقل مقرها بعد ذلك إلى مكتب في مبنى جذاب، ثم زاد عدد الموظفين مرة أخرى، ليصل إلى عدة مئات، وأصبحت هناك مقرات جديدة أعدت طبقا لشروط الشركة.

لقد كان (شاون) يقوم بعمل كثير ويقضي عددا كبيرا من الساعات في العمل وقلما كان يحصل على إجازة، ولم يكد يحظى بحياة خاصة في ظل الزيادة المطردة في مسؤولياته، إذ كان العمل في الوقت نفسه يشعره بكثير من المتعة والبهجة بحيث جعله قلما ينتبه لحجم ما كان يؤديه منه، ولمدى استنزافه لنفسه بدنيا وعاطفيا.

وبعد ذلك بدأت تظهر في الأفق شركات جديدة تنافسه، بل وتنتج منتجات أفضل منه، مما أدى إلى ثبات مبيعات (شاون) بل وانخفاضها، ومن حينها بدأت الأمور تسوء شيئا فشيئا، وبدأت الأزمات تتراكم وتطول ساعات عمله وتزيد عليه الضغوط.

بشرا وغير معصوم؟ ربما ستخبر زميلا لك يتعاطف معك بما حدث من الموظف؟

ولعلك ستلجأ إلى والديك أو شريكة حياتك، ليكونوا مصدر عون لك حينما تفقد وظيفتك أو ستسعى إلى من أعز صديق لك، وذلك إذا خذلك الجميع.

1- ما الذي سأفعله إذا حدث بالفعل هذا الأسوأ؟ أفترض أنك بادرت بالشكوى ولم يتخذ أحد موقفا ضد الموظف، وأنه كتب عليك العيش كهدف للإهانات........

أو أنك فصلت انتهى بك الحال في الشارع مشردا تتسول طعامك وترتعش على أبواب المباني، أو في مأوى خطير ليلا، وأفترض أن جميع أصدقائك خذلوك..... ومهما بلغت مرارة الألم والإهانة أو الغضب في بداية الأمر فماذا بعد حدوث أسوأ الاحتمالات...... هل ستموت؟ هل ستقتل نفسك؟ هل ستظل محطما طوال حياتك؟ أو هل ستنهض على قدميك وتحاول مرة أخرى تماما كما فعلت مع التحديات الأخرى التي واجهتك حتى هذه اللحظة من حياتك؟ (إذا أجبت بالنفي على السؤالين ولو كان هذا على مضض وكانت إجابتك بالإيجاب على الأسئلة الأخيرة على مضض أيضاً، فمعنى هذا أنك قد بدأت تشعر بثقتك في نفسك).

2- ماذا يمكنني أن أفعل للتخفيف من الآثار التي ستنجم عن الاحتمال الأسوأ عند وقوعه؟ هل هناك أي طريقة تمكنك من إعادة الأمور إلى نصابها؟ (وقد يكون من الأفضل أن تضع قائمة بالاختبارات المتاحة) إذا كان الأمر كذلك، فلنقم بهذه الطريقة، وفي النهاية هل هناك خيارات استبعدتها، لأنك لا ترى أنها مناسبة أو مقبولة؟ ما الذي ينبغي فعله لإقناعك بهذه الخيارات؟ فقد تتحدث مع صديق لك يعمل محاميا عن الخيارات المطروحة أمامك إذا شكوت أصحاب المحلات التجارية وفضوا اتخاذ أي إجراء تأديبي مع الموظف، وقد تبدأ في توفير المزيد من مرتبك مع استطلاع آراء أصدقائك ومعارفك عن فرص العمل المتاحة في مجالك، ولعلك تطلب من أعز أصدقائك أن ينشر بين الجميع أن هناك وجها أخر للقصة.

3- ما الذي يمكنني فعله الآن لأزيد من فرص حدوث نتيجة ما إيجابية؟

الآن لم يعد هناك مبرر لك يدعوك لتضييع الوقت في القلق بشأن أسوأ السيناريوهات المتوقعة (وذلك لأن لديك خطة للتغلب على هذا السيناريو) ولذلك أصبحت لديك فرصة لأن تركز جهدك على إيجاد إستراتيجية وقائية من أجل منع هذا الأمر من الحدوث. ما الخطوات الإيجابية التي ترى إمكانية اتخاذها الآن واليوم، التي يمكن أن تمنع حدوث هذا الأمر؟ يمكنك مثلا أن تحضر معك شاهدا عندما تذهب للمتجر مرة أخرى، بحيث يكون مؤكدا ومدعما لك في شكواك، ويمكن أن تطلب من مديرك المساعدة في عملك، فترة أخرى، لإنجاز المشروع المتأخر ومن ناحيتك أنت قم بإلغاء رحلة التزلج التي كنت ستقوم بها في عطلة نهاية الأسبوع، وبحيث تنتهي من

عملك، أو تزور كل أصدقائك وتخبرهم بالحقيقة، بل ويمكنك اصطحاب أي شخص يمكنه التأثير على كلامك، ويساعدك في القضاء على الإشاعات.

والآن يمكنك أن تلاحظ تغيرا كبيرا في عواطفك وموقفك العقلي وبدلا من أن يملأك القلق، فلعلك تشعر الآن بهدوء وثقة أكبر بسبب إدراكك أنه حتى لو حدث أسوأ احتمال، فستنهض وتتحمل، وبمجرد أن تصبح ماهرا في هذه العملية، فستجد أنها أصبحت عملية إليه تحدث بشكل تلقائي عند أي مشكلة وبهذا تستطيع مواجهة أي موقف بثقة، وهذا الأسلوب يسمح لك بالعودة إلى عملك في الحال بمجرد إصلاح الموقف، وذلك بدلا من إهدار كل وقتك وجهدك من خلال المشاعر السلبية.

تدريب: التقمص العاطفي الهائل

في الأيام التسع عشر السابقة من البرنامج أطلقت العنان لقوى ست مهارات من مهارات الذكاء العاطفي، وأكتسب العشرات من مهارات النجاح الهائلة، والآن حان الوقت لأن تخطو الخطوة الأخيرة وتزيد من حجم ذكائك العاطفي الذي من مكوناته معرفة مشاعر الآخرين في حياتك، وذلك لأنه من الصعب أن تعيش حياة تشعر بالرضا عنها، أو تحقق نجاحا دائما إذا لم يكن لديك علاقات دافئة مع الغير، بحيث يعين كل منكم الآخر.

لهذا وضعت هذين التدريبين في النهاية، فهما يمثلان قمة كل ما تعلمناه حتى الآن، وذلك من خلال ما يوفره لك من تعميق لحساسيتك تجاه الآخرين، وما يمنحانه من وسائل تمكنك من حل أي خلاف قد ينشأ.

وتركيزنا اليوم على "التقمص العاطفي" وهو وسيلة أساسية من وسائل الذكاء العاطفي تمكنك من إقامة علاقات مع الآخرين، والتقمص ليس بالأمر المعقد أو الصعب، فهو ببساطة عبارة عن القدرة على معرفة وتفهم مواقف الآخرين ومشاعرهم ودوافعهم، وذلك كما ورد في قاموس American Heritage dictionary of the English language. والتقمص هو إحدى المهارات العقلية الفائقة التي قد تبدو غير وثيقة الصلة بالنجاح، ولكن بنظرة متفحصة يتضح لنا أنها مكون أساسي من مكوناته ولهذا عندما علم صديقي (هيوود) بأن والدة مخطوبته قد أدخلت لمستشفى لم يصر على

المضي قدما في رحلة التزلج أو يغضب لعدم إكماله، فلقد تفهم ما يجب عليه أن يشعر به، وأصر على أن يقضى إجازة نهاية الأسبوع في المنزل بجوار الهاتف، حيث يمكنه - هو وخطيبته - أن ينتظر معا وصول أية أخبار، ولا شك أن هذا قد ساهم في تقوية علاقته مع مخطوبته ومع عائلتها.

وعندما لاحظت صديقتي (آرلين) على سلوك مديرها قدرا من التحفظ لم تعهده من قبل، قامت بتوضيح سوء فهم يتعلق بحساب مصروفاتها، ربما أضر بمصداقيتها لو أنها تركت هذا الأمر يتفاقم.

وتحكى لنا إحدى السيدات تدعى (مارلا)، قابلتها في إحدى ورش العمل كيف ساعدها التقمص على إتمام صفقة بيع صعبة، فقد عرفت أن اعتراض عميلها المحتمل على الشراء كان على أساس إخلاصه وصداقته الطويلة لمندوب مبيعات الشركة المنافسة (ومن الطبيعي أن يتعاطف أي شخص مع هذا) ولم أكن أود أن أجرح أيا من أصدقائي، وهذا هو ما ذكرته للعميل، ولكن كانت هناك منطقة لم يصل لها منتجا، ولذلك طلبت من العميل - أن يكن ممكنا - أن يقوم بالتوريد له في هذه المنطقة لأن هذا لن يؤدى إلى خسارة صديقه لأي قدر من المبيعات، فما كان منه إلا أن بادر بالموافقة، وكان حجم التعامل بسيطا في البداية. ولكن بعد عدة أعوام وعند تقاعد صديق هذا الرجل عن العمل استطعت أن أكسب الولاء والإخلاص نفسهم اللذين كانا يكنهما لصديقه، وذلك من خلال الذوق في التعامل، حيث حول هذا الرجل كل تعاملاته إلينا واعتمادا على مهارات الذكاء العاطفي المتطورة، قام الملايين من مندوبي المبيعات والتسويق اليوم بابتكار ما يسمى "التقمص العاطفي الهائل" مستخدمين نفس هذا التدريب في إطلاق العنان لعبقريتهم الكامنة، وهو ما سوف تراه لاحقا.

خمس طرائق للتقمص العاطفي تزيد من ذكائك العاطفي

"إذا كنت ترغب في فهم شخص ما، فعليك أولاً أن تسير في حذائه" هذه حكمة قديمة ذات أصل أمريكي، غير أن القول دائما أسهل من الفعل، ولكن كيف يمكنك على أية حال فعل هذا؟

والتدريب التالي من شأنه أن يرفع من ذكائك العاطفي؛ إذ إنه سينتقل بك عبر عملية نقلية مكونة من ست خطوات تجعلك - في النهاية - تفهم تفكير الآخرين، كما تسمح لك بأن ترى الأشياء وتتفاعل معها - بما في ذلك نفسك - كما يراها الآخرون ويتعاملون معها.

لاحظ أن: الأمثلة التالية تركز على الصراعات مع الآخرين، لأنه إذا كنت تستطيع تعلم التقمص العاطفي مع أناس يعارضوك أو يستهينون بك؛ فسيمكنك بسهولة أن تفعل هذا مع أي شخص آخر، ويمكنك استخدام هذا الأسلوب في تفهم أي شخص بشكل عام، كأن يكون مثلا أحد معارفك الجدد، كما يمكنك استخدامه أيضاً لتفهم السبب الذي يجعل شخصا ما يعترض على صفقة تريد إتمامها، ويمكنك استخدام هذا التدريب، ليساعدك على فهم ما يشعر به الآخرون من سعادة أو حزن ومشاركتهم هذه المشاعر.

وفي حقيقة الأمر فإن هذه الجزئية من ذكائك العاطفي تزيد من قدرتك العقلية؛ وذلك لأنها تكتشف لك كيف:

- تتفهم مشاعر الأصدقاء والزملاء والأقارب.
- تفهم وجهة نظر أي شخص؛ وذلك حتى تنجح في مفاوضاتك، أو في عروض البيع أو الاحتمالات.
- تعرف ما يعنيه معارفك أو أحباؤك أو الغرباء من تصرفاتهم وأقوالهم في أي وقت.
- تعرف السبب في الحالة المزاجية التي سيطرت على مديرك أو زميلك اليوم.
- تبحث عن الإشارات العاطفية البسيطة التي تبين متى تكون تعاملاتك مع الآخرين على ما يرام، ومتى تكون متجهة اتجاها غير مثمر.

ثماني طرائق تساعدك على وضع نفسك موضع الآخرين

يقول (باتريك أي ميرليفيد) المستشار في مجال أنه في مواقع العمل اليوم (هناك مهارات أساسية لابد منها مثل التقمص العاطفي والقدرة على أن تضع نفسك موضع الآخرين، بالإضافة إلى سلوكهم، فمندوب المبيعات الذي يتفهم الاهتمامات العاطفية

لعملية تكون فرصته أكبر في إتمام البيع، وأيضاً المدراء الذين لهم علاقات جيدة مع موظفيهم يحصلون منهم على نتائج أفضل).

ويمكن لأي شخص أن يتعلم كيفية تفهم مشاعر الآخرين، والاقتراب منهم أكثر، والأساس في هذا هو أن تضع نفسك موضع الآخرين بأن تسأل نفسك:

" بماذا تشعر؟ وماذا ترى؟ وماذا تسمع؟ "

والقدرة على هذا هي السر في تكوين صداقات حقيقية دائمة، فالصداقات القائمة على المشاركة العاطفية لن تثرى حياتك فقط، ولكنها ستعطيك ما يسميه خبراء الأداء (فريق بطولات أو أنهم سيكونون بمثابة قائدي مشجعيك) فعندما تتعاطف معهم يتعاطفون معك، ويوفرون لك شبكة من الدعم الحيوي يمكنك الاعتماد عليها عند الأزمة أو المحنة.

وقد يبدو صعبا للغاية أن تتعلم كيفية تفهم مشاعر الآخرين ورؤية الأمور كما يرونها، وخاصة إذا لم تكن قد تدربت من قبل على هذا الجزء من ذكائك العاطفي، ولكن يمكن لأي شخص اكتساب هذه الموهبة، وذلك إذا اتبع الخطوات الثماني الآتية:

- أختر مشكلة لك مع شخص ما أثارت مشاعرك.
- ركز في معرفة الأسباب الدقيقة التي أطلقت هذه المشاعر.
- أستحضر الصورة التي كان عليها الشخص الآخر في أثناء حدوث الموقف، وفكر قليلا فيما تعرفه عنه.
- استحضر صورة الشخص الآخر في ذهنك كما لو كنت فعلا تراه الآن، وكما لو كان الموقف يحدث الآن. حاول أن تتخيل الدوافع وراء تصرفه.
- وبعد ذلك غير موضعك وتخيل نفسك الشخص الآخر، وأعد التفكير في تصرفاتك أنت من وجهة نظره.
- أبحث عن درس يمكنك تطبيقه، بحيث يؤدى إلى نتائج أكثر إيجابية أو يزيد من فهمك وتعاطفك مع الشخص الآخر مستقبلا.
- وفي النهاية قم بالمراجعة: هل كانت دوافعه واستجاباته كما ظننت من قبل أو أختلف؟

بناء الذكاء العاطفي: التقمص العاطفي الهائل

قبل أن تبدأ أختر مكانا وزمانا، بحيث لا يقاطعك أحد لمدة عشرين دقيقة، أو يقاربها. اجلس، استرخ، تنفس بعمق ثلاث مرات أو أربع (أغمض عينيك إذا كنت تشعر براحة في هذا).

1- اختر مشكلة - مع شخص ما - أثارت مشاعرك لا يهم ما إذا كانت مشاعرك هي التي تحركت أم مشاعر الشخص الآخر (بالرغم من أنه في حالة تحريك الموقف لمشاعر أحدكم، فغالبا ما سيفعل مع الآخر) وقد تكون هذه المشكلة موقفا أهملك لفترة طويلة، أو تكون عرضت اليوم، مثل صديق على خلاف دائم معك، أو شيء وقح قاله لك شخص ما عندما اصطدمت عربة تسوقك بعربته في المتجر.

2- ركز على أن تعرف بقه السبب وراء المشاعر، فإذا كانت المشكلة مع زميل تختلف معه كلما أفترض مشروعا جديدا على مجلس الإدارة، وفي حالة الشخص الذي صدمت عربة تسوقه في المتجر، تذكر بالضبط الكلمات التي أغضبتك أو جرحت مشاعرك.

3- استحضر صورة الشخص التي كان عليها في ذلك الوقت، ثم فكر قليلا فيما تعرفه عنه، ففي حالة الزميل الذي تختلف معه، وكنت تعرفه لفترة طويلة فيمكنك أن تفكر في شكله وأسلوب تصرفه، وأين كانت دراسته، بالإضافة إلى بعض الحقائق العشوائية عن طفولته وعلاقته الأسرية حاليا، وطموحاته، ومزاياه، وعيوبه، أما في حالة الشخص الذي قابلته في المتجر مرة واحدة لم تستمر سوى لحظات قليلة غير سعيدة، فحاول أن تتصوره كما رأيته في ذلك الحين من حيث مظهره وموقفه وإشاراته وإيماءاته.

4- استحضر صورة الشخص الآخر في ذهنك، كما لو كنت تراه الآن فعلا وكما لو كان الموقف يحدث الآن. حاول أن تعرف الدافع وراء تصرفه أسال نفسك عن السبب وراء معارضه زميلك المستمرة خلال اجتماعات مجلس الإدارة، أو دوافع الشخص الذي كان غاضبا في المتجر (وغالبا ما تكون هذه الخطوة كافية لمعرفة السبب وراء مشاعرهم، وبعد التفكير قد تهتدي إلى أن زميلك دائما ما يختلف معك؛ لأنه يهتم بأن يكون كل قرار يتم اتخاذه في الشركة قائما على

أساس صلب، في حين أنك ترى أن أي شركة كانت في بدايتها عبارة عن مخاطرة خاضها شخص ما، وإذا لم تستمر الشركة في المخاطرة من حين لآخر، فلن تبقى وتزدهر، ففي حالة الغريب الذي قابلته في المتجر يمكنك التخمين بأن يومه لم يكن سعيدا، أو لعله يكون قد عاش طفولته غير سعيدة.

5- غير موقعك بعد ذلك. تخيل نفسك الشخص الآخر، وأعد التفكير في تصرفاتك من وجهة نظره. تصور نفسك وقد حللت بجسده وأصبحت تشعر بمشاعره، وتعيش الخلفية التي أنبتت عليها هذه المشاعر، ثم أنظر إلى نفسك وأنت هكذا. أنظر إلى إشاراتك ومواقفك فلعلك تكون قد ابتسمت ابتسامة واثقة في أثناء مقاطعة زميلك لك بأسئلته الحادة، وهذا هو السبب في شعوره، وربما عبست في وجه الشخص الآخر الذي قابلته في المتجر عندما لامك لاصطدامك بعربة تسوقه.

6- قيم أسلوبك في الاستجابة لنفسك وأنت تضع نفسك موضع الشخص الآخر هل هناك فرق؟ هل ترى نفسك عنيدا، أو غاضبا عن الحد المعقول؟ فربما كانت ابتسامتك الواثقة في مواجهة أسئلة الزميل المخلصة قد بدت وكأنها استهزاء وتعال، ولو كنت مكانه لجن جنونك، وفي المتجر ربما جعلك عبوسك وكأنك لا تشعر بالأسف والاعتذار، ولو طلبت منك الشخص الآخر الاعتذار بشكل مهذب، لتعاملت معه بشكل عدواني، ولذلك فلو أنك كنت الشخص الآخر لنحوت نحوه أيضاً.

7- ابحث عن درس يمكنك استخدامه لتحقيق نتيجة أكثر لإيجابية، أو تجعلك أكثر تفهما وتعاطفا مع الشخص الآخر مستقبلا، فعلى أساس اهتمامك أنت وزميلك بمصلحة الشركة، مع محاولة كل منكما تحقيق هذا بفلسفة مختلفة، فيمكنك حينئذ تقرير أنه قبل أي اقتراح يحمل مخاطرة إلى الإدارة، لابد وأن يكون لديك أكبر قدر ممكن من الدلائل القوية التي تدعمه، وذلك حتى تقلل من الخلاف بينك وبين زميلك قدر الإمكان، بل بمقدورك إشراك زميلك في مشاريعك بأن تسأله مساعدتك في البحث عما يمكن أن يدعم اقتراحه بما يراه مقنعا، وعليك أيضاً أن تحسب لابتسامتك الحساب عندما يقاطعك بأسئلته، وفيما يتعلق بالغريب في المتجر فإذا كان لكلماتك أو أسلوبك دور فيما بدر منه، فهذا يعني أن عليك زيادة الاهتمام بهذا في المرة القادمة.

8- وأخيراً قم بالمراجعة. هل دوافع الآخرين واستجابتهم كما هي أو اختلفت عما كنت تظن؟ في كلتا الحالتين كانت الدوافع كما ظننتها، ولكن موقفك أدى إلى تصاعد الأمور، وغالبا ما تكون هذه هي الحصيلة النهاية، ولكن أحيانا ما تكتشف أن مشاعر الشخص الآخر كانت مختلفة (فربما كان صديقك يسعى للحصول على موقعك، وربما كشف هذا التدريب عن هذه الرغبة) أو قد تكتشف أنك كنت على صواب منذ البداية في نظرتك لمشاعره، ففي حالة الغريب الذي قابلته في المتجر، ربما حمل أسلوبك نبرة استرضاء له، ولكن تتخلص مشكلته في أنه شخص سيئ الطباع، والدرس الذي تتعلمه هو أنه بالرغم من عدم استطاعتك منع شخص - أمضى يوما غير موفق - من معاملتك بوقاحة من وقت لآخر، إلا أن بإمكانك تجاهله عاطفيا، وذلك بتخيلك بأنك لست الهدف كما تقول (لورا هوكسلى) الكاتبة التحفيزية.

تدريب: خلق نتائج إيجابية

ليس منا من يعيش وحده، فالآخرين دائما ما يلعبون دوراً مهما في حياتنا ووظائفنا. ولن تنجح في حياتك إلا إذا أردت علاقاتك بشكل يساعدك على تحقيق أهدافك؛ وإذا إن لكل شخص احتياجاته وطموحاته، فإن النجاح في عالم اليوم يعنى إيجاد نتائج تساعد الآخرين على تحقيق أهدافهم في الوقت نفسه الذي تقوم فيه بتعزيز أهدافك - وباختصار، فعليك أن توجد حلولا تضمن حصول الجميع على ما يريدون، وهذا بدوره يضفي مشاعر إيجابية بينهم تشكل أساسا للعلاقات الدائمة القائمة على التعاون المتبادل.

يقول (براين فإن دير هورست) الباحث في مجال الذكاء الاجتماعي "يدرك رجال الأعمال الآن الحكمة من العمل القائم على الاعتماد المتبادل الذي يمنحهم فعالية حقيقية، فمع التغير الدائم والانتشار الهائل للمعلومات لم يعد بإمكان أي شخص بمفرده أن يجارى هذا دون مساعدة الآخرين، فالسوق الآن يتطلب منك أن يكون ماهرا في التفاوض بشأن شروط التعامل بينك وبين عملائك وزملائك وموظفيك، فإدارة العلاقات هي إحدى الكفاءات الضرورية للذكاء العاطفي".

وسيكشف لك التدريب الأخير وسيلة بسيطة للغاية للوصول إلى نتيجة إيجابية حتى في ظل الصراعات والأزمات الصعبة للغاية، التي تبدو مستحيلة. أبدأ باستخدام هذا التدريب اليوم، ودع عبقريتك الدفينة تبنى لك علاقات وتعمق صداقات وتنسج كل هذا في شبكة آمنة من الأشخاص الذين يتمنون لك الخير ويشدون من أزرك في وقت الأزمات.

سبع طرائق تسهم في نجاحك:

جميعنا له تعاملاته اليومية مع الآخرين، فالرهبان الذين يقسمون على الصمت يتركون حجراتهم مرتين في اليوم؛ ليجتمعوا معا في بهو الطعام؛ حيث يتناولون وجباتهم في صمت. بل إن راعى البقر حينما يجوب المرعى يصطحب معه فرسين تحسبا لأن يصاب واحد منهما أو نحو ذلك من مشكلات المراعى.

وما لا نفكر فيه بشكل عام هو أن لكل لقاء أو مقابلة نتيجة، فكل مرة نتوقف فيها في محل للوجبات السريعة لتناول الطعام، أو عندما نتصل بمزود خدمة الإنترنت، لمعرفة السبب في عدم دخول موديم الحاسوب عبر الإنترنت أو عندما تمر بزميل في البهو، أو تناقش ما ستأكله في المساء مع زميل الغرفة في كل هذه الحالات لابد أن تكون هناك نتيجة، فقد تكون النتيجة حل خلاف حول الطلب الذي طلبته بسرعة وبشكل مريح، أو استشعار الغباء، لأن مشكلة الموديم بسيطة، وكان يمكنك التفكير فيها بنفسك، وقد تكون قلقا لأن زميلك لم يبتسم، وقد تكون عشاء لذيذا تستمتعان بتناوله.

إننا لا نشعر بالنتائج إلا عندما نريد شيئا من وراء تعاملنا مع الآخرين، أو يكون لدينا هدف ما في ذهننا، أو عندما نجد أنفسنا مختلفين مع شخص آخر، ونجد صعوبة في الحصول على ما نريد، ومع هذا، فكل تعاملاته لها نتائج حتى ولو كانت النتيجة شعورا سلبيا أو إيجابيا قد يبدو بسيطا، وهذه المشاعر تتراوح بين أمور بسيطة مثل التهيج البسيط أو التساؤل حول مشاعر شخص ما، وتصل إلى مراحل الغضب والخزي والاستياء.

إن كل تعاملاتنا في الحقيقة لا تخرج نتائجها عن ثلاث: نتيجة إيجابية، أو سلبية، أو محايدة، وعندما ننظر للقاءاتنا مع الآخرين بهذا الأسلوب، وندرك أن

كلا منها - مهما كان صغيرا - لابد وأن يكون له نتيجة هنا، فستكون نظرتنا إلى تعاملاتنا مختلفة، وسنبدأ في بذل جهود واعية لإنجاز كل ما يمكن إنجازه، لضمان أن تكون جميع النتائج إيجابية.

فالمقابلات الإيجابية مع الآخرين تساعد على بناء علاقات إيجابية من خلال سبع طرق وهي:

- إيجاد المحبة والود.
- مساعدتك على الحصول على ما تريد من إلقاء.
- حسم الخلافات والتوترات.
- جعل الآخرين يريدون مساعدتك في تحقيق مساعيك.
- وضع حجر الزاوية لعلاقات دائمة.
- إيجاد حميمة، وتعميق الصداقات.
- إمدادك بشبكة من المعاونين في أوقات الأزمات والطوارئ.

وعندما لا تهتم بإيجاد نتائج إيجابية، فإنك بهذا تترك النتيجة للظروف، وفي أحسن الأحوال، فإن واحدا من كل ثلاث لقاءات، سيسفر عن نتيجة إيجابية، ولكن هذا معناه أن ثلثي النتائج ستتراوح ما بين سلبية ومحايدة، وذلك ليس متوسطا جيدا، سواء أكنت أن تنجح في حياتك، أو تبحث فقط عن علاقات مرضية.

واللقاءات التي تترك نتائج سلبية:

- تولد كراهية وبغضا.
- تصعب عليك الحصول على ما تريد.
- تولد خلافات وتوترات.
- تجعل لدى الآخرين عدم اكتراث بأهدافك، بل قد يجتهدون في معارضتها.
- تمنع تكوين علاقات.
- توجد فجوات وتضر بالصداقات.
- تتركك وحيدا منعزلا دون أن تجد من تلجأ إليه في أوقات الطوارئ والأزمات.

كيف تنجح، في حين أن تركيزك ينصب على مساعدة الآخرين على النجاح؟

كيف يكون شعورك إذا علمت بأن كل من قابلتهم يشعرون نحوك بحب واحترام صادق؟ فمن الواضح أن من مصلحتك أن ترفع من ذكائك العاطفي، وأن تبذل جهودا واعية نحو تحقيق نتائج إيجابية في كل لقاءاتك اليومية.

قد يبدو تحقيق نتائج إيجابية في كل مواقف حياتك أملا كاذبا فهناك مواقف يكون تحقيق هذا فيها أمرا صعبا، ومنها نقاشك مع أبنائك حول توزيع التركة في وصيتك، وعندما تصل لطريق مسدود في مفاوضات حامية يشعر فيها كلا الطرفين بأنه مظلوم وتسيطر على المفاوضات بعض المشاعر السلبية، بالإضافة إلى عدم توافق في الاحتياجات والأهداف.

وفي الماضي كانت الحالات التي يسفر فيها اللقاء عن خلاف بين شخصين يفترض فيها تفوق واحد منهما، فعندما يتعلق الأمر بالفوز، فلن يبقى في نهاية الأمر إلا واحد "كما ورد في المسلسل التليفزيوني المشهور ساكنو الهضاب"، وكان هذا الافتراض يقوم على اعتقاد يبدو أنه منطق، ولكنه غير صحيح مفاده أنه كان هناك فائز. فلابد من وجود خاسر.

غير أن التقدم في علوم مثل نظرية الإدارة، وديناميكيات الأنظمة، وإستراتيجية المفاوضة، ومحاكاة النتائج أدى إلى نظرة جديدة تماما تجاه الفوز، فعندما يبدو أن هناك خلافا بين شخصين، فليس من الضروري أن يكون واحد منهما خاسرا والآخر فائز، فكل منهما يمكنه أن يترك الطاولة فائزا.

ولعلك تكون قد سمعت بهذا الأسلوب ويدعى "المكسب للجميع" لأن الجميع فيه فائزون. وجوهر هذا الأسلوب هو أن تشعر الآخر بأنه يتحكم في زمام الموقف بنسبة مئة في المئة، بحيث ينتابه الشعور بأنه قام باستثمار عاطفي حقيقي، وذلك من خلال إسهامه في إنجاح الحل النهائي. وكل ما يتطلبه هذا أن تطلب من الشخص الآخر شرح احتياجاته وعرض تسوية أو حل ووضع أي إتقان أو تسوية نهائية يتوصل إليها، ويتخلص دورك في عرض الاقتراحات، بما يجعل الشخص الآخر يتوافق معك فيما تراه وتريده ولكنك عندما تعطيه سلطة اختيار نتيجة، فسوف يكون له أثره الإيجابي عليه، فسرعان ما يكون لديه الاستعداد لأن يتبنى رغباتك واحتياجاتك

وبناء علاقات إيجابية مثل هذه تزيد من قوتك العقلية؛ إذ إنها ستضيف إليها القوة العقلية الخاصة بكل من ينظر إليك نظرة إيجابية، وأنك بهذا لن تضاعف من عبقريتك الكامنة مرتين أو ثلاثا، وإنما عشرات بل قل مئات المرات.

كيف استطاعت إستراتيجية النتائج الإيجابية أن تنهى عداوة بين رئيس شركة ورئيس مجلس إداراتها؟

ظل (فان ديرهوست) المحرر السابق في the brain mind bulletin يدرب المدراء الفرنسيين على البراعة في الذكاء العاطفي، وذلك خلال العقدين الماضيين، وفي إحدى محاضراته ذكر حادثة كان الذكاء العاطفي فيها سببا في إنهاء الخلاف بين رئيس إحدى الشركات الفرنسية المهمة، ورئيس مجلس إداراتها، وعندما فشل مستشار الإدارة الآخرون في استخدام الوسائل التقليدية المختلفة في حل الأمور التي تمثل مشكلة مثل صراع القوة، والأنماط الإدارية المختلفة هنا تم استدعاء (هورست).

ومع خبرته في مجال الذكاء سرعان ما أدرك أن المشكلة ليست في الأنماط الإدارية المختلفة وإنما في أنماط التفكير المختلفة، فكل من رئيس الشركة ورئيس مجلس أدارتها يتفقان على رسالة الشركة، وعلى حاجتها للتطور، ولكن لكل أسلوبه في تحقيق هذا.

فرئيس الشركة كان يميل للتطور التدريجي والتغيير خطوة بخطوة بما يسمح بإجراء إصلاحات في منتصف العملية قبل تدهور أي سياسة بشكل مأساوى، وكان يفضل تحليل المشكلات والتعامل معها كل مشكلة على حده، بحيث يحدد حلا لمشكلة ما قبل أن ينتقل إلى أخرى، كما أنه يقدر نصائح الآخرين واقتراحاتهم، ويسعى إليها قبل اتخاذه القرار.

أما رئيس مجلس الإدارة، فكان يميل للتغير السريع، إذ كان يشعر بأن هذا يؤدى إلى ارتفاع الروح المعنوية، وجعل الأمور أسهل، وذلك حينما يتم تغيير كل ما يتطلب ذلك في الوقت نفسه، وكان يميل إلى اللعب بأكثر من كرة في وقت واحد، ويفضل أن يترك الخيار مفتوحا لآخر لحظة تحسبا لحدوث تغير في الأوضاع، كما أنه كان معتزا برأيه جدا، ويفضل الوصول بنفسه إلى القرارات النهائية.

والحل من وجهة نظر (هورست) كان في تدريب كل من رئيس مجلس الإدارة

ومدير المكتب التنفيذي على وسائل الذكاء العاطفي التي من شأنها أن تأتى بنتائج إيجابية - حتى في الحالات التي لا يبدو فيها أن هناك حلا للخلاف، ثم طلب منهما ذلك إعادة النظر في أحد الموضوعات التي ظلت طويلا محلا للخلاف بينهما، وكان الهدف من هذه الإستراتيجية هو مساعدة الناس على الارتفاع فوق خلافاتهم السطحية، والتركيز على أوجه الاتفاق الجوهرية فيما بينهما، وكان الهدف من هذه الإستراتيجية هو مساعدة الناس على الارتفاع فوق خلافاتهم السطحية، والتركيز على أوجه الاتفاق الجوهرية فيما بينهم، ثم يقوم هو بعد ذلك بالاعتماد على هذه الأوجه لحسم خلافاتهم.

ولقد عمل الاثنان معا في انسجام إلى أن استطاعا الوصول إلى إستراتيجية يرضيانها جمعت بين التحول السريع، وبين النمو الدائم الموجه، وقد كان هذا موقفا فاز فيه الجميع، والنتيجة التي أرضت الاحتياجات العميقة لدى الطرفين أدت إلى فترة طويلة من النمو والتوسع للشركة التي كانا يديرانها، وعندما عرف رئيس الشركة ورئيس مجلس إداراتها كيفية الوصول إلى نتائج إيجابية مع بعضها صارا إحدى فرق العمل المؤسسية المشهورة في فرنسا.

وعندما تفعل كما فعل هذان الرجلان، وترفع مع ذكائك العقلي، ستستطيع أن تبنى جسورا وتحقق نتائج إيجابية تمكن كلا الطرفين من الحصول على ما يريدون حتى في النواحي التي يتعاظم فيها الخلاف، وتدريب الذكاء العاطفي الذي ستذكره، سيأخذك خطوة بخطوة من خلال إستراتيجية مجربة نحو تحقيق نتائج إيجابية دائما، بحيث يجعل من كل لقاء لك موقفا يكسب فيه الجميع.

بناء الذكاء العاطفي: خلق نتائج إيجابية

يمنحك هذا الأسلوب مهارة نجاح أساسية، وستتعلم من خطواته السبع أساسيات خلق العلاقات وبناء الصداقات (وفي المثال المذكور في التدريب التالي ستبدأ أنت وزوجتك في مناقشة أفضل الوسائل لاستثمار مدخراتكم، فإنك تريد أن نأخذ حصة كبيرة وتستثمرها مباشرة في سوق الأوراق المالية، وخاصة في الأسهم سريعة النمو مثل الزجاج الليفي، بينما تصر زوجتك على أن تظل جميع المدخرات في صناديق وسندات مشتركة).

وبداية نؤكد على أنك بحاجة للآخرين. وبعد ذلك اتبع الخطوات السبع الآتية؛ حتى تحقق نتيجة إيجابية، وتترك مشاعر إيجابية لدى الآخرين:

1- حاول أن تتعرف على مشاعر الشخص الآخر وأفكاره ورغباته - وليس وضعه. فكل منكما يعرف غالبا وضع الآخر، وهذا هو موضع الخلاف، وبدلا من هذا عليك أن تطلب منه معرفة السبب وراء الموقف الذي يتخذه، والنتيجة التي يراها مناسبة والأشياء التي ستترك لديه مشاعر إيجابية (فقد تجيب عليك زوجتك بأنها قد قرأت قصصا كثيرة لأشخاص دفعوا بكل مدخراتهم بعيدا عن الاستثمارات الآمنة مثل الصناديق والسندات، ووضعوا كل مدخراتهم في السوق وكانت النتيجة أنهم فقدوها كلها عندما انخفضت أسعار السوق بشكل غير مسبوق، ولم يستطيعوا الوفاء بطلبات التغطية، كما ستوضح لك أن والدها قد أنفق معظم ماله في سوق عقود السلع بتسليم أجل وأنها لا تريد أن ينتهي بها الأمر بالاعتماد على التأمين الاجتماعي مثله).

2- شارك الآخرين في أفكارهم ومشاعرهم واحتياجاتهم، وليس في وضعهم. أذكر النتيجة التي ترغب فيها أكثر من غيرها، التي من شأنها أن تترك لديك مشاعر إيجابية. (فقد تشعر بضيق من داخلك؛ لأن أموالك لن تدر عليك إلا القليل في ظل وجودها في البنوك والصناديق والسندات، كما أنك لن تستفيد منها إلا عند تقاعدك)، وبالطبع فإنك تريد الحصول على معاش كبير، ولكنك رأيت كيف أن والديك قد قاما بتأخير أي متعة إلى حين بلوغهما سن المعاش؛ ليتأكدا من أنه سيكون لديهما من المدخرات ما يكفيها ولكنهما لن يعيشا؛ ويستمتعا بهذه المدخرات، بالإضافة إلى هذا فلعلك تكون قد رأيت قصصا في الجرائد عن أشخاص يحققون إيرادات تبلغ ثلاثة أو أربعة أضعاف إيرادات البنوك، وذلك من خلال استثمارهم في سوق الأوراق المالية، وأصبح بإمكانهم أخذ جزء منها للاستمتاع به.

3- ركز على نقاط الاتفاق، وعندما تفعل هذا فغالبا ما ستكتشف أن نقاط الاتفاق أكثر من نقاط الاختلاف. (فمثلا فأنت وزوجتك تريدان أن ينتهي بكما الأمر ولديكما مال في البنك حينما يحين وقت التقاعد عن العمل، كما تريدان

معا أن تضعا قدرا كبيرا من مدخراتكما في استثمارات آمنة، ونقطة الاختلاف الوحيدة هي حجم المال الذي ستضعانه في البنوك أو الصناديق والسندات).

4- حاول معرفة الحلول التي يراها الآخرون. لأنك بهذا تستبعد تبنيهم للموقف الدفاعي بأشعارهم بأنهم يتحكمون في النتائج مئة في المئة، أو أن لديهم استثمار عاطفيا بنسبة 100% من خلال تنفيذهم لأي أمر يتم الاتفاق عليه (ومع شعور زوجتك بأنها المتحكمة في الأمر فقد تفاجئك بموافقتها على أن تأخذ 10أو 20% من المال المخصص لصندوق التقاعد وتستثمره في السوق).

5- اسأل ما إذا كان بإمكانك أن تقيم أفكارك ومشاعرك بناء على أفكار الآخر ومشاعره، وهذا من شأنه منح الآخر فرصة أن يكون لديه شعور إيجابي نحو نفسه؛ لأنه تعامل معك بكرم، الذي سوف يزيد أكثر وأكثر من استثماراتها العاطفية في أي حل يظهر (فإذا عرضت هي 10% فيمكنك قول أنك ستكون سعيدا أكثر بالنتيجة لو أنها فكرت في زيادة النسبة إلى 15 أو 20%).

6- أجعل الشخص الآخر يقترح الاقتراح التالي (كرر الخطوتين 4، 5 حتى تصل إلى نتيجة مرضية، يكون لكل منكما نصيب عاطفي فيها، فقد تقترح عليك زوجتك أنه مقابل موافقتها على زيادة النسبة، سيكون من حقها أن تحصل على بعض الأسهم، أو يكون لها حق الاعتراض على أي استثمار تختاره أنت، فإذا كان كافيا لإسعادك، فيمكنك أن تنهى التفاوض عند هذا الحد، أو يمكنك الاستمرار فيه حتى تنتهي من بقية التفاصيل المهمة).

7- تأكد من أنك توصلت لحل اسأل الشخص الآخر أن يعيد ذكر الحل خلال حديثة، وبالإضافة إلى هذا، فإنك عندما تمنحه سلطة تحديد وصياغة الاتفاق، فبهذا تعزز كثيرا من إحساسه بأنه يتحكم في زمام الأمور، ومن حس الاستثمار العاطفي لديه (وقد تصوغ زوجتك النتيجة التي توصلتما إليها تماما كما تفهمها أنت، وربما يظهر أن هناك سوء فهم حول النسبة المئوية، أو غير ذلك من الأمور، ومما يسهل عليك التوصل إلى حل مرض لكما، هو أن تبدأ دائما بالشخص الآخر، فتسأله عن وجهة نظره في إزالة سوء الفهم الذي نشأ).

وبالرغم من أن تمرين النتائج الإيجابية بمثابة طريقة غير مسبوقة لحسم النزاعات، فإنه يمكن تطبيق مبادئه الأساسية على أي لقاء عابر، ومن هذه المبادئ تذكر أن الشخص الآخر لديه رغباته وأهدافه والبحث عنها وفعل ما يمكنك، لتحقيق هذه الرغبات والأهداف له، فالموظف الذي يضايقك قد لا يحتاج منك إلا إلى عطف وصبر، وهذا ليس صعبا عليك، وزميلك في الغرفة قد لا يحتاج فقط إلى تحديد وجبة العشاء، ولكنه قد يحتاج أيضاً إلى أن تقدر مجهوداته بهذا الشأن، وأيا كان نوع الاتصال أو اللقاء، فعليك أن تتذكر مبادئ النتيجة الإيجابية، وبذلك ستترك وراءك دائما دفئا وحبا أينما ذهبت.

الفصل الخامس 5

التربية الاجتماعية والعاطفية

مع نهاية هذا الفصل يتوقع أن تتحقق الأهداف التربوية الآتية:

- توضيح مفهوم التربية العاطفية والاجتماعية.
- تعرّف المهارات الاجتماعية والعاطفية.
- تبيان معايير الصحة والتربية البدنية.
- تعرّف أبعاد الذكاء العاطفي.

الفصل الخامس

التربية الاجتماعية والعاطفية

ما التربية الاجتماعية والعاطفية، ولماذا هي مهمة؟

إن الكفاءة الاجتماعية والعاطفية هي القدرة على فهم الفرد للجوانب الاجتماعية والعاطفية في حياته والتصرف فيها والتعبير عنها على نحو يمكنه من الإدارة الناجحة لمهامه الحيوية (الحياتية) كالتعلم وتكوين علاقات وحل المشكلات الحيوية (الحياتية) اليومية والتكيف مع مطالب النمو المعقدة. وهي تضم الوعي بالذات، وضبط الاندفاعية، والعمل تعاونيا ورعاية الذات والآخرين. والتعلم الاجتماعي العاطفي هو العملية التي من خلالها ينمى الأطفال والراشدون المهارات والاتجاهات والقيم الضرورية لاكتساب الكفاءة والعاطفية.

ولقد حظيت التربية الخلقية في السنوات الحديثة بقدر كبير من الاهتمام وتعرف بأنها عملية طويلة الأمد في مساعدة النشء على معرفة القيم الخلقية المحورية والاهتمام بها والعمل بمقتضاها قيم مثل الإنصاف، والأمانة، والعطف، والمسؤولية واحترام الذات والآخرين. ومعظم برامج التربية الخلقية تتمى مجموعة من القيم والمداخل التوجيهية التي تستهدف وتؤدى إلى سلوك مسؤول. غير أن التربية الاجتماعية العاطفية وما يبذل بها من جهود تتعدى الاهتمام بالسلوك المسؤول وإن اهتمت به.

إن جهود هذه التربية تؤكد بدرجة أكبر على أساليب التعلم النشط وعلى تعميم المهارات عبر المواقف، وعلى تنمية مهارات اتخاذ القرار الاجتماعي وحل المشكلات التي يمكن تطبيقها على كثير من المواقف. وفضلا عن ذلك فإن التربية الاجتماعية العاطفية تستهدف مساعدة التلاميذ على تنمية الاتجاهات والأنماط السلوكية والتكوينات المعرفية cognition jjdpgils التي تتيح لهم أن يصبحوا أصحاء أكفاء على نحو شامل - اجتماعيا، وعاطفيا، وأكاديميا، وجسيما، بسبب العلاقة الوثيقة بين هذه المجالات أو الجوانب. وللتربية الاجتماعية العاطفية كما سترى محكات واضحة clear outcome criterria ولها مؤشرات ذات تأثيرات نوعية محددة ويمكن تمييزها. ونلخص فنقول: تسعى التربية الخلقية والتربية الاجتماعية العاطفية إلى

تدريس التلاميذ، بحيث يصبحون مواطنين صالحين يحوزون قيما إيجابية ويتفاعلون بفاعلية، ويسلكون على نحو بناء. والتحدي الذي يواجهه المربون والعلماء أن يوضحوا مجموعة من الطرق التربوية التي تتسم بأكبر درجة من النجاح في تحقيق هذه النواتج أو النتائج outcomes.

يمكن توفير التربية الاجتماعية العاطفية للأطفال عن طريق جهود منوعة متباينة مثل التعليم في حجرة الدراسة، والأنشطة خارج المنهج والمناخ المدرسي المساند الداعم، والانغماس في خدمة المجتمع المحلي ولدى كثير من المدارس الحديثة مناهج تعليمية كاملة مكرسة للتعليم الاجتماعي العاطفي social and Emotional learning (sel) وفي البرامج المقعدة في حجرة الدراسة Classroom - based programs يحسن المربون الكفاءة الاجتماعية والعاطفية للتلاميذ عن طريق التعليم وخبرات التعلم الواضحة البنية خلال اليوم الدراسي وعلى سبيل المثال حددت المدارس العامة في نيوهافن new haven, connecticus مجال ومدى مشروع التنمية الاجتماعية من رياض الأطفال حتى نهاية المرحلة الثانوية k-12 social development project ويضم مجموعة من المهارات والاتجاهات والقيم ومجالات المعرفة المترابطة التي تشكل أساس النمو البناء والسلوك.

وأهداف هذا المشروع أن تعلم التلاميذ بحيث:

- يكتسبون قاعدة معرفية مع مجموعة من المهارات وعادات العمل والقيم اللازمة لعمل له معنى طوال الحياة.
- يشعرون بأن لديهم دافعية للإسهام على نحو مسؤول وخلقي في جماعة زملائهم، وفي الأسرة والمدرسة والمجتمع المحلي.
- ينمون لإحساسا بقيمة الذات وجدارتها، وأن يشعروا بالفاعلية وهم يضطلعون بمسؤوليتهم اليومية وبالتحديات.
- يكونون مهرة اجتماعيا ولديهم علاقات موجبة مع الأقران والراشدين.
- يندمجون في ممارسات سلوكية إيجابية وآمنة وتقي الصحة.

ولتحقيق هذه النواتج تتضافر هيئة العاملين بالمدرسة من مدرسين وغيرهم من الآباء وأعضاء المجتمع المحلي ليوفروا فرصا تربوية تحقق ما يأتي:

أ- تحسن إدارة الأطفال لذاتهم، وحل المشكلات، واتخاذ القرار ومهارات التواصل.

ب- تغرس القيم الاجتماعية والاتجاهات نحو الذات والآخرين والعمل.

ج- تثقف وأعلام التلاميذ عن الصحة والعلاقات، والمسؤوليات المدرسية والمجتمعية وأنشطة النمو الاجتماعي تحسن وتنمى التواصل والمشاركة في جماعات تعاونية، وضبط الذات عاطفيا، والتعبير المناسب أو حل المشكلات بطريقة تتسم بالتدبير وحسن التفكير وعدم العنف. وهذه المهارات والاتجاهات والقيم تشجع بصفة عامة وعلى نحو أشمل مدخلا تأمليا يتسم بالاستعداد للتعلم في جميع مجالات الحياة وجوانبها. وهي في إيجاز تنمى المعرفة والمسؤولية والرعاية والاهتمام.

هل يستطيع الناس النجاح دون مهارات اجتماعية وعاطفية؟

هل في الإمكان تحقيق نجاح أكاديمي حقيقي ونجاح شخصي دون تنمية المهارات الاجتماعية العاطفية؟

ترجح الشواهد الكثيرة أن الإجابة هي بالنفي. وتدل الدراسات التي أجريت على المدارس الفعالة على وجود قاسم مشترك بين الأنماط المختلفة من المدارس التي قدمت تقارير تثبت نجاحها الأكاديمي، أن لديها عملية نسقية لتنمية التعلم الاجتماعي العاطفي.

ولقد برزت أهمية التعلم الاجتماعي العاطفي في التعلم الأكاديمي على نحو أقوى في ضوء الاستبصارات الجديدة المستمدة من علم نفس الأعصاب neuropsychology فكثير من عناصر التعلم تقوم على العلاقات، والمهارات الاجتماعية والعاطفية ضرورية للتنمية الناجحة للتفكير ولأنشطة التعلم التي أعدّت في الماضي معرفية صِرفة (brendtro, brokenley and van bockern 1990, perry 1996).

والعمليات التي عددْناها فكرا خالصا، ينظر إليها الآن كظاهرات تعمل فيها الجوانب المعرفية والجوانب العاطفية في تعاون وتداؤب وتظهر دراسات المخ على سبيل المثال، أن الذاكرة مرمزة أو مشفرة لأحداث محددة، ومرتبطة بالمواقف الاجتماعية والعاطفية، وأن الأخيرة جزء لا يتجزأ من الوحدات الأكبر للذاكرة التي تؤلف أو تكون ما نتعلمه وما نحتفظ به بما في ذلك ما يحدث ويجرى في حجرة الدراسة.

ويضيع التركيز على عملية التعلم ويتناقص التركيز على المهمة والمرونة في حل المشكلات تحت ظروف التهديد أو القلق الشديد سواء أكان حقيقيا أو متخيلا. والموقف يبين كما لو أن المخ القائم بالتفكير قد تم الاستيلاء عليه (أو اختطافه كما يقول جولمان goleman) بوساطة المخ الأقدم الطرفي older limbic brain والعوامل الأخرى المرتبطة بالوجدان يمكن بالمثل أن تكون مشتتة وتحول دون التركيز (nummela and rosengren , perry 1996,sylwesster, 1995).

منهج (نيوهافن) في التنمية الاجتماعية

مدى منهج مهارات الحياة من رياض الأطفال حتى الصف 12

المهارات	الاتجاهات والقيم
إدارة الذات: مراقبة الذات الموجهة مع التركيز ضبط الذات الانفعال إدارة الضغوط مكافأة الذات المثابرة.	**عن الذات** احترام الذات إحساس بالمسؤولية الشعور بالقدرة إرادة النمو الأمانة والصدق تقبل الذات
حل المشكلات واتخاذ القرار: إدراك المشكلة مشاعر الوعي اتخاذ منظور وضع أهداف واقعية وتكيفية التفكير في حلول بديلة التفكير في العواقب والنتائج اتخاذ القرار. التخطيط تمثيل السلوك	**عن الآخرين** الوعي بالمعايير الاجتماعية والقيم - والأقران وبالأسرة وبالمجتمع المحلي وبالمجتمع تقبل الفروق الفردية احترام كرامة الإنسان. الاهتمام بالآخرين والرحمة تقدير التعاون مع الآخرين لديه دافعية لحل المشكلات بين الشخصية لديه دافعية للإسهام.
التواصل فهم التواصل غير اللفظي إرسال رسائل تلقى رسائل مطابقة التواصل مع الموقف	**عن المهام** إرادة العمل باجتهاد وجد لديه دافعية لحل المشكلات العملية لديه دافعية لحل المشكلات الأكاديمية إدراك وتقدير أهمية التربية احترام الملكية.

منهج (نيوهافن) في التنمية الاجتماعية

المهارات	الاتجاهات والقيم	المحتوى
صحة الذات	العلاقات	المدرسة /المجتمع المحلي
استخدام الكحول أو أي مخدر	فهم العلاقات	الانتظام في التعليم والوقاية من الهدر والتسرب
التربية والوقاية من stp, aids	الوعي المتعدد للثقافة	تقبل المسؤولية وارادتها
النمو والوقاية من الحمل في المراهقة	تكوين أصدقاء	مشاركة جماعية تكيفية
التغذية	تكوين علاقات موجبة مع الأتراب على اختلافهم في النوع والعرق والإثنية	وضع أهداف أكاديمية واقعية
التمرينات والرياضة	الارتباطات بالأتراب المؤيدين للجميع.	تنمية عادات عمل فعالة
الصحة الشخصية	فهم حياة الأسرة.	عمل انتقالات
السلامة الشخصية والإسعافات الأولية	تكوين علاقات مع الوالدين	مسؤولية بيئية
فهم الفقد والخسارة الشخصية	مواجهة الفقدان.	الاندماج في المجتمع المحلي
استخدام وقت الفراغ	الإعداد للزواج والأبوة فيما بعد	التخطيط للمهنة.
الوعي الرحى	تربية الصراع والوقاية من العنف.	
	العثور على منتور mentor	

ويبرز (سيلوستر) (sylwester, 1995) الطرق التي يؤدى بها التعلم الاجتماعي العاطفي إلى تنمية الأداء المحسن في المدارس. ويرى أن هذا التعلم ينبغي أن يفيد الأطفال والمدارس في:

- تقبل وجداناتنا وضبطها
- استخدام الأنشطة الميتامعرفية.
- استخدام الأنشطة التي تحسن التفاعل الاجتماعي.
- استخدام الأنشطة التي توفر سياقا عاطفيا.
- تجنب الضغط العاطفي الشديد في المدرسة.
- تقدير وإدراك العلاقة بين الوجدانات والصحة.

وهو يوضح أيضاً أن الذكاءات المتعدّدة تستند إلى أساس اجتماعي ومتصلة بالموضوع؟ ذلك أن من الصعب أن نفكر في الذكاء اللغوي والموسيقي وبين الشخصي خارج سياق نشاط اجتماعي وتعاوني، والأشكال الأربعة الأخرى من الذكاء هي بالمثل أساسا اجتماعية في الممارسة العادية.

وهو يقول: "نحن نعرف أن الوجدان أو العاطفة مهمة جدا للعملية التربوية لأنها تدفع التعلم والذاكرة. وأننا لم نفهم قط الوجدان على أية حال، وبناء على ذلك لا نعرف كيف ننظمه من المدرسة - ونعرف فحسب تحديد كثير منه أو قليل جدا منه كسوء سلوك واستبعاد معظمة إلى مجال الفنون والتربية الرياضية وبرنامج الأنشطة خارج المنهج. وبفصلنا الوجدان عن المنطق والعقل في حجرة الدراسة، فإننا نبسط إدارة المدرسة والتقويم، ولكننا أيضاً نفصل وجهي عملة واحدة - ونفقد شيئا مهماً في العملية، ومن المحال فصل الوجدان عن الأنشطة المهمة الأخرى في الحياة وإياك أن تحاول" (pp 72, 75).

إن مهارات التعلم الاجتماعي العاطفي الأساسية ضرورية للتلاميذ لكي يقدروا على الإفادة الكاملة من إمكاناتهم البيولوجية، وموروثهم الاجتماعي، ومع توفير المدارس للظروف التي تتيح حتى للتلاميذ الذين يتعرضون لخطر الرسوب أن يندمجوا في عملية التعلم، تتفتح إمكانات جديدة لهم وتتوافر لهم مسارات حيوية (حياتية)

جديدة. ونحن نعرف من البحوث التي أجريت على الأطفال الذين نجحوا برغم ظروفهم السيئة Resilience research أنه في أسوأ الظروف كما في المناطق العشوائية نجد بعض الأطفال الذين يبرزون بطرق إيجابية. وكلما نظرنا للأطفال الذين واصلوا التعليم وقارناهم بمن تسربوا نجد أن المدارس وفرت للمجموعة تعلما اجتماعيا على الأقل من خلال راشد أهتم بهم ورعاهم.

والمسائل الاجتماعية والعاطفية نجدها أيضاً عند قلب المشكلات السلوكية التي تقلق كثيرا من المدارس والمجتمعات المحلية، والآسر التي تستهلك قدرا كبيرا من وقت المربين وطاقتهم وتضر بآمال الأطفال وفرصهم. وتنمية الكفاءة الاجتماعية والعاطفية بفاعلية هي المفتاح لمساعدة النشء على أن يصبحوا أكثر قدرة على مقاومة إغراءات المخدرات والحمل المبكر والعصابات العنيفة والهرب من المدرسة والتسرب. إن البرامج المختلفة التي تمثلت في حركة التربية الخلقية، وفي حركة الوقاية من العنف، وفي حركة التربية القيمية، وفي حركة تربية المواطن، وفي حركة التربية للوقاية من أخطار المخدرات كلها حركات وجهود لها أهداف مشتركة وهي: مساعدة الأطفال على اكتساب المهارات والاتجاهات والقيم والخبرات التي سوف تدفعهم لمقاومة الأنماط السلوكية الهدامة وتجعلهم قادرين على اتخاذ قرارات مسؤولة ومتأملة ومتدبرة، وأن يبحثوا عن الفرص الإيجابية للنمو والتعلم.

هل تستطيع أي هذه الحركات أن تنجح دون تدريس المهارات الاجتماعية والعاطفية؟ واضح أن الإجابة هي بالنفي والبرامج التي ينقصها مثل هذا التعليم اتضحت عدم فاعليتها، ومن بين أقل البرامج نجاحا تلك التي استهدفت وقاية الشباب من تعاطى المخدرات بتعليم التلاميذ معلومات عن المخاطر الكامنة في هذا دون مساعدتهم على فهم الأبعاد الاجتماعية والعاطفية لضغط الأقران وللضغوط أو الانعصابات، وللمواجهة، وللصدق والأمانة وللتفكير في العواقب dusen bury and falco 1997, consequential thinking، ولا نستطيع أن نعلم الأطفال عن حقيقة دوافع تعاطى المخدرات دون أن نعدهم ونهيئهم للكفاح والنضال العاطفي الذي سوف يواجهونه حين يتعرضون لوسائل الإعلام وما تبثه عن تعاطى المخدرات والفرص المتاحة لاستخدامها.

وبعض جهود الوقاية الموجودة حاليا تتضمن مهارات رفض التعاطي والوقوف أمام بعض الإغراءات ومهارات لمقاومة ضغط الأقران وطرق لتركيز الفرد على أهدافه، وأساليب لإدارة الوقت، وخطوات قرارات هادئة مبنية على التفكير والتأمل. وهذه كلها مهارات مهمة تقي من المشكلات السلوكية وتمنعها. ولكن هذه الجهود عادة تخفق في تناول جانب مهم وهو المشاعر التي تربك الأطفال وتدفعهم إلى الخلط بحيث لا يستطيعون أن يتعلموا بفاعلية. وبمواجهة التحديات الكامنة في تحقق هذا الهدف نستطيع أن نمهد الطرق إلى الكفاءة.

مغزى الرعاية والعناية والاهتمام:

هل يستطيع الأطفال أن يصبحوا أعضاء في المجتمع المدرسي يتسمون برعاية الآخرين والاهتمام بهم دون الانتباه والالتفات إلى الأبعاد الاجتماعية والعاطفية لحياتهم، ومرة أخرى تبدو الإجابة واضحة. إن الرعاية والعناية والاهتمام أساسية في تشكيل العلاقات ذات المعنى، المساندة والمكافئة والمنتجة. وتحدث هذه الرعاية والعناية والاهتمام حين يشعر الأطفال أن الراشدين في حياتهم يعتقدون أنهم مهمون وحين يفهمون أنهم سوف يقبلون من قبلهم ويحترمون، بغض النظر عن أية مواهب لديهم. إن الرعاية والعناية والاهتمام نتاج مجتمع محلى يرى أن جميع أعضائه مهمون، ويعتقد أن لدى كل شخص شيئا يسهم به، ويعترف ويقدر ويرى أن كل فرد له أهميته.

ونحن نعمل على نحو أفضل حين نهتم ونتسم بالرعاية والعناية وحين نلقى هذا أيضاً وكذلك التلاميذ. والعناية والاهتمام سواء تم التعبير عنها لفظيا أو لم يتم جزء من كل تفاعل يحدث في حجرات الدراسة وفي المقصف وفي ردهات المدرسة وفي الملاعب. والأطفال مهيّؤون عاطفيا لكي يبحثوا عمن يهتم بهم ويرعاهم، أو يرصدون النقص في هذا، وهم يسعون ويعملون على أن يوجدوا في الأماكن التي تتوافر فيها هذه الرعاية والاهتمام. والأطفال الأكثر معاناة عاطفيا تزداد حاجتهم لبيئة مدرسية راعية عطوفة.

والأطفال المعرضون للخطر at- risk قابلون للأذى في نموهم دون رعاية وعناية واهتمام. فالرعاية والعناية والاهتمام تلعب دوراً حيويا وحاسما في التغلب على الأنانية

وضيق الأفق والوصولية التي قد لا نستطيع تجنبها وكثير من أطفالنا يتعرضون لها، وتحل محل اتجاهاتهم التي تعبر عن ثقافة الترحيب بالآخرين. إن الرعاية والعناية والاهتمام قيمة ضرورية للحياة الراشدة، وهي منغرسة في النمو الاجتماعي العاطفي للطفولة.

المهارات الاجتماعية والعاطفية مهمة وتتعدى أهميتها حجرة الدراسة:

إذا كان هدف مساعدة الأطفال لكي يصبحوا حسنى الاطلاع، مسؤولين يتسمون برعاية الآخرين، عنصرا مركزيا وأساسيا في النمو الاجتماعي والعاطفي والتمدرس، فإن على المؤسسات الأخرى غير المدارس أن تهتم بتنمية هذه الخصائص أيضاً. ومن الملفت للنظر أن نجد المؤسسات الاقتصادية الكبيرة مهتمة بحماسة بتنمية المهارات العاطفية والاتجاهات والقيم للعاملين فيها. ذلك أن رجال الأعمال قد تبينوا أن الإنتاجية تتوقف على قوة عمل ذات كفاءة اجتماعيا وعاطفيا. فالعمال القادرون على إدارة تفاعلاتهم الاجتماعية والعاطفية مع زملائهم ومع عملائهم وكذلك ذوى صحة عاطفية أكثر فاعلية في تحسين النتيجة النهائية، وجعل أماكن العمل أكثر كفاءة، وفي ضوء المعرفة الجديدة المتوافرة عن النمو الاجتماعي العاطفي، أقبل رجال الأعمال بشغف على تطوير وتحديث أساليبهم في اختيار العاملين وتدريبهم وتنظيم بيئة العمل وتنمية المديرين والقادة وهم يفهمون أن الكفاءة الاجتماعية والعاطفية قد تكون أكثر أهمية عن جميع المؤسسات التي التحقوا بها والدرجات العملية التي حازوها، وتقديرات الاختبارات التي حصلوا عليها وحتى المعرفة التقنية التي اكتسبوها. وهكذا كان التركيز أكثر على حل المشكلات والتأمل والتفكير المتبصر المتعاطف وتوجيه الذات والدافعية للتعلم مدى الحياة وهي خصائص نافعة بغض النظر عن ماهية العمل adams and hamm (1994) وفيما يأتي المهارات التي يعتقد أرباب العمل أن المراهقين ينبغي أن يحوزوها:

1- تعلم مهارات التعلم.

2- الاستماع والتواصل الشفوي.

3- القابلية للتكيف: التفكير الابتكاري، وحل المشكلات، وبخاصة الاستجابة للعوائق والعصاب.

4- إدارة الشخص لنفسه: تقدير الذات، وضع الأهداف، إثارة دافعية الذات، تنمية الحياة المهنية الشخصية، الأهداف والاعتزاز بالعمل الذي ينجز.
5- فاعلية الجماعة: المهارات بين الشخصية، والتفاوض، والعمل الفريقي.
6- الفاعلية التنظيمية والقيادة وأن يقدم إسهاماً بنّاءً .
7- الكفاءة في القراءة والكتابة والحساب.

والكفاءة الأخيرة بينما هي ضرورية، لم تعد كافية الآن للكفاءة في مكان العمل.

ويقدم لنا (جولمان) (Goleman, 1995) استبصارات عن التحول في الأولويات، وفي مقابل المهارات الأخرى يعتقد أصحاب العمل أن العاملين لديهم يظهرون أعظم نقص في المجالات الاجتماعية والعاطفية، وهكذا ينبغي أن يكون الشباب مستعدا لسوق العمل بأكثر من مجرد المهارات التقنية والنوعية الخاصة بمحتوى معين التي يتعلمونها من التمدرس التقليدي.

ولقد بينت المؤسسات الصناعية والباحثون عنها في العاملين والموظفين. والتركيز ينصرف إلى أن يكون هذا المستخدم مفكرا مرنا، حلالا سريعا للمشكلات لاعبا فريق، قادرا على مساعدة المنظمة على أن تتوافق مع الأسواق المتغيرة دوما. ويتوقع من هؤلاء المستخدمين (بفتح الدال) أن تتوافر لديهم المعرفة الأساسية الضرورية لإدارة المهمة التي في يديهم، ولكن يتوقع منهم أن يكونوا قادرين على التعلم وهم في العمل على نحو سريع ومنتظم، وأن يتوافقوا مع المطالب والبيئات الجديدة وأن يتضافروا مع الآخرين وأن يثيروا دافعية الزملاء، وأن يسايروا ويتوافقوا مع الناس على اختلاف في المواقف المتباينة. وبعبارة أخرى فإن العمل بنباهة وذكاء وفطنة working smarter يكمل الآن العمل بجد واجتهاد.

وعلى نحو متزايد تبدو الكفاءة في إدراك الوجدانات والعلاقات الاجتماعية وإدارتها كقدرة مفتاحية للنجاح في مكان العمل وللقيادة الفعالة. وفضلا عن ذلك، فإن المتخصصين في الصحة ومديري أماكن العمل يعترفون ويقرون أن المكانة أو الحالة الاجتماعية والعاطفية للفرد قد تكون عاملا جوهريا في تحديد قدرته على

مقاومة المرض بل وحتى البرء منه. ومع تزايد إدراك المربين للدور الحاسم والحيوي للمهارات الاجتماعية والعاطفية في تنمية عاملين منتجين أصحاء وضعت أقسام التربية في الولايات معايير لمحتوى منهج محوري يؤكد على تنمية هذه المهارات، ومن أمثلة ذلك: جزء من معايير محتوى المنهج المحوري لنيوجيرسى (مايو 1996).

معايير الاستعداد لمكان العمل عبر المحتوى:

- سوف يستخدم جميع التلاميذ مهارات التفكير الناقد، واتخاذ القرار وحل المشكلات.
- سوف يظهر جميع التلاميذ مهارات إدارة الذات.
- سوف ينمى جميع التلاميذ مهارات التخطيط ومهارات الاستعداد لمكان العمل.

معايير الصحة والتربية البدنية:

- سوف يتعلم جميع التلاميذ مفاهيم تحسين الصحة والوقاية من المرض وسلوكات تحسن الصحة.
- سوف يتعلم جميع التلاميذ مهارات تحسين الصحة والمهارات الشخصية ومهارات الحياة.
- سوف يتعلم جميع التلاميذ التأثيرات الجسيمة والعقلية والانفعالية والاجتماعية لتعاطى الكحول والتبغ والمخدرات الأخرى.
- وهذه المعايير تظهر الموضع المركزي للمهارات الاجتماعية والعاطفية في سياق مهارات مكان العمل (سوق العمل) التي تسود جميع مجالات المحتوى الأكاديمي التقليدي؛ باعتبارها مركز التربية الصحية الشاملة وهذه بشائر الاتجاهات التربوية المستقبلية على مستوى الأمة.

ولقد أثرت مسائل التعلم الاجتماعي العاطفي في الكتابات السياسية والكتاب السياسيين الذين يكتبون عن الديمقراطية والمواطنة (boyer 1990, parker 1996) والأعضاء المسؤولون في مجتمع ديمقراطي يتعرضون لتحديات نتيجة للتغيرات في التكنولوجيا والتواصل والديموجرافيات الثقافية cultural demographics وينبغي أن

يغربلوا مقادير كبيرة من المعلومات ويحققوا تكاملا بينها: معلومات من ذوى التأثير السياسي ومن مشكلى الرأي العام ومن قطاعات الشعب، ولا يمكن أن تتم تنمية الكفاءات المدنية تنمية شاملة بتأثير الأسرة وحدها، ولابد من أن تعمل التربية المدنية والوطنية في المدارس وفي غيرها من المواقع حيث يتعلم الأطفال ويشبون عن الطوق فيتدربون على ومهارات حل المشكلات تأمليا، واتخاذ القرار، وإدارة الفرد لوجداناته، واتخاذ منظورات متباينة، والحفاظ على الطاقة والالتفات إلى أهداف مركزة ومتبأورة من بين الكفاءات الكبيرة المتطلبة في كل مستوى من المشاركة في الانتخاب إلى وضع التشريعات إلى اتخاذ قرارات سياسية إلى إصدار قرارات سيادية على مستوى الدولة. وتحتاج مهارات كثيرة مماثلة لكي تدير حجرة دراسية بنجاح أو مدرسة أو إدارة تعليمية.

كيف استجاب المربون للدعوة للتعلم الاجتماعي العاطفي:

الاستجابات متضاربة. في بعض الدوائر، لا يزال المربون يرون أن هذه مهمة الأسرة وأن الأسرة هي المكان الذي ينبغي أن يتعلم فيه الطفل أن يفهم وجداناته ويضبطها ويعمل بها، وأن المسائل الاجتماعية والعاطفية اهتمامات خاصة في الأساس وينبغي أن تترك عند باب المدرسة لكي يركز الطفل على اكتساب المعرفة الأكاديمية. إن هذا التفكير جذاب لأنه إلى الماضي: ومؤداه أن المدرسة كمكان العمل كانت دائما بنية لها جدول أعمال وقوامه أن يؤدى التلاميذ المهام التي في أيديهم وليس من المفترض أن نخوض في العلاقات بين الشخصية. إنه المكان الذي يتم فيه التعلم - ما علاقة هذا بالمشاعر؟

هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى لقد فهم المربون دائما على المستوى العام مضامين المسائل الاجتماعية والعاطفية بالنسبة لتعلم الأطفال ونموهم، وأفضل المدرسين كانوا دائما مهرة في مساعدة الأطفال على النمو اجتماعيا وعاطفيا، وكثير من المدرسين موهوبون بطبيعتهم في تنمية المهارات والاتجاهات والقيم اللازمة للنمو الاجتماعي والعاطفي الكفء ومن السهل بالنسبة لمعظم الناس أن يتذكروا مدرسا جعل تلاميذه يشعرون بالقدرة على مواجهة تحديات التعلم، أو إدارة حجرة الدراسة بحيث أتاح لكل فيها أن يفهم أهمية احترام الواحد للآخر وأهمية حل المشكلات

تعاونيا. ولعل غالبية القراء قد أتيحت لهم مثل هذه الخبرات - وما يرتبط بها من مشاعر - وهي جزء من السبب في أننا نكرس جهدنا للأطفال وللتمدرس.

ومع التسليم بالنقص المتزايد في الكياسة والمشكلات المرتبطة بذلك التي يراها المربون، فإنه ليس من المدهش أنهم يدركون على نحو متزايد أهمية معالجة المسائل الاجتماعية والعاطفية في المدرسة وفي الوقت نفسه فإن بعض المربين يعتقدون أنهم يعملون هذا ويحتمل أن يكون صحيحا ولكننا نعرف أن من المعقول أن نحدد ونميز الممارسات الأكثر فاعلية في تدريس موضوع كالرياضيات، وأن نأخذ هذه الممارسات ونرتبها في منهج تعليمي متتابع وأن ننفذ ذلك المنهج على يد مهنيين مدربين خلال حصص ووقت مخصص لذلك في حجرات الدراسة، وينبغي أن ندرك الآن أن هذا الجهد نفسه ينبغي أن يبذل إذا كنا نريد أن ننجح في المجالات الاجتماعية والعاطفية. ومن المعقول أننا كنا نتوقع من الأطفال أن يكونوا ذوى معرفة ومسؤولية ورعاية واهتمام - وأن يكونوا كذلك بغض النظر عن العقبات - ينبغي أن ندرسهم المهارات الاجتماعية العاطفية، والاتجاهات والقيم بنفس البنية والتنظيم structure والاهتمام الذي نكرسه للموضوعات التقليدية. وينبغي أن نعمل هذا بأسلوب متآزر متكامل.

وهناك حجج موازية تتعلق بالمجالات الأكاديمية. وعلى سبيل المثال قد نتفق على أن المهارات الكمية الرياضية مثل مهارات التعلم الاجتماعي العاطفي تنمو على نحو طبيعي. ولكن قلة هي التي تسوق الحجج قائلة أنه بما أن مهارات الاستدلال الكمي تنمو على نحو طبيعي دون تعليم نظامي، فلا حاجة لتقديم تعليم نسقى في الرياضيات. ومع ذلك فهذه هي العبارة التي يتكرر سماعها عن الكفاءة الاجتماعية العاطفية: أنها ينبغي أن تتناول على نحو حدسي، وأن تتعلم من خلال تعلم المواد الدراسية والموضوعات الأخرى، وأنها ينبغي أن تنبثق وتظهر معتمدة على ذاتها.

في عالم اليوم وفي العالم الذي نستطيع أن نستشرفه خلال القرن الحادي والعشرين يصدق ما نطرحه من أفكار تأمل للحظة كيف تغير العالم في العقود الخمس الماضية؛ فمعظم الأطفال يكبرون الآن في مناطق حضرية وفي عالم وسائله متعدّدة وتكنولوجية عالية ويتعرضون لمثيرات واستثارات مستمرة ترسل لهم رسائل غير منظمة إلى حد كبير عن سلع مادية وخبرات لا يخبرون منها إلا القليل على شر

في أسرهم، وكثيرون يدرسون في حجرات دراسية بها ثقافات فرعية متباينة، وللتلاميذ منظورات متباينة وقدرات متنوعة ونواحي قصور وعجز.

وفي هذا العالم، يجد ملايين التلاميذ والمهتمين الخيرين أن المدرسة ليست إلا مؤسسة واحدة مؤثرة من بين مؤثرات كثيرة أخرى في حياتهم أنها تتنافس مع جماعات الأقران، ومع المؤسسات التي تقدم خدمات اجتماعية ومع وسائل الأعلام. ومع ثقافة تقوم على التنافس، وضغوط ليسايروا الآخرين، وللحاجة لأن يكونوا مختلفين متميزين، ولهم روابط دينية ويتعرضون لجاذبية المخاطرة والمعايرة ويخافون الوحدة والعزلة وتعقيدات العلاقات الأسرية في عصر متحرك متغير دوما والشباب الذي نما وكبر في هذا العالم هم أطفالنا بالأمس. ولقد جاءوا من خلفيات متباينة اقتصاديا واجتماعيا وجغرافيا، وتعود مدرسوهم على ملاحظتهم وهم يكافحون في مواجهة الضغوط المتزايدة التي يتعرضون لها والتحديات المتنامية والتعليم في المدرسة ليس إلا جزءاً من هذه التحديات.

ولكي يتم هذا التعلم على نحو فعال، بحيث تصبح دروس حجرة الدراسة دروسا حيوية (حياتية).

وفي الوقت الذي يحتاج شبابنا فيه لمساندة أكبر عن أي وقت مضى لإتقان مهام النمو نرى أن التغيرات الاقتصادية والاجتماعية في العقود الماضية قد أنقصت وقللت من هذه المساندات (postman 1996) فكثير من الأسر تفي باحتياجاتها الأساسية في ضوء دخولها بصعوبة شديدة وأحيانا يتطلب هذا أن يعمل الوالدان ساعات طويلة خارج البيت وأحيانا في أكثر من عمل. والآسر الممتدة إلى وفرت أمانا لرعاية الطفل قد اختفت. والمجتمعات المحلية المترابطة الوثيقة العلاقات التي كانت مصادر يتوافر فيها راشدون يوجهون الأطفال والذين قاموا بدور النماذج والقدوة قد تغيرت، وكثيرا ما تكون الجيرة مؤلفة من أغراب.

ولقد أصبحت المدارس أفضل مكان يتوافر فيه محيط للأطفال يضم راشدين لهم مغزى في حياة التلاميذ ومعايير سلوكية واضحة تمكن من المضي من أمل ضئيل إلى إمكانية واضحة وربما إلى ضرورة ملحة.

ونحن نعرف في قلوبنا أن النتاجات بالنسبة لكثير من الأطفال سلبية. فالذين

يتسربون من المدارس والذين يتغيبون والذين يتخرجون من المدارس ذات المستويات المنخفضة والذين يدرسون في مدارس بديلة كل هؤلاء ليسوا تحت بصرنا الفاحص. وكثيرا ما لا نعرف ما صاروا إليه ولكن آخرين يعرفون. والأطفال في كل جماعة إثنية وفي كل منطقة جغرافية وفي كل مستوى اقتصادي يتيحون لنا أن نعرف كيف يشبون عن الطوق في عالم يقلل من أهمية الحياة الاجتماعية العاطفية ويقبض عليهم بقبضة صارمة تضيق الخناق على هذا النوع من التعلم.

ولن نكرر هنا إحصائيات كثيرة عن ما تتعرض له حيوات الأطفال من تصدع أسرى وتفكك اجتماعي، فالأطفال المتسربون من المدارس والمعرضون لسوء التغذية وأطفال الشوارع والفقراء وعماله الأطفال وأطفال أسر العائل الوحيد كل هؤلاء تتوافر عنهم إحصائيات مقلقة.

إن هذه الحقائق تحمل رسالة مهمة: ينبغي أن نبذل جهودا أكبر لإعداد النشء لمواجهة تحديات الحياة في عالم معقد سريع الخطو، وهذه الحقائق ينبغي أن تكون نفيرا يوقظ المربين في كل حجرة دراسية وفي كل مستوى صفى وفي كل إدارة تعليمية هؤلاء أطفالنا، وينبغي أن ندرسهم بطرق تتيح لهم فرصة الإدارة الناجحة لتحديات التعلم والنمو.

جهود مساعدة الأطفال على التعلم والنمو

لقد تم تقديم إستراتيجية عملية، حسن إعدادها يمكن الدفاع عنها تساعد المربين على الإجابة عن هذه الصيحة للاستنفار والإيقاظ وحشد الجهود والإستراتيجية مؤداها وضع برامج للتعلم الشامل المتكرر الاجتماعي العاطفي من رياض الأطفال إلى نهاية المرحلة الثانوية. ولهذه الجهود علامات ثلاث هادية على الأقل تلخصها ثلاثة أهداف أساسية:

1- وجود تعليم نظامي وغير نظامي للمهارات الاجتماعية والعاطفية في كل مستوى من مستويات التمدرس مناسب نمائيا، يفهمه مدرسون حسن تدريبهم وهيئة عاملين مختصين بتقديم الخدمات للتلميذ.

2- توافر مناخ مدرسي مساند وآمن يغذى التنمية الاجتماعية والعاطفية للأطفال ويضم الراشدين المفتاحيين أو الرئيسيين الذين لديهم مصلحة في تنمية كل طفل.

3- توافر مربين يندمجون على نحو نشط وآباء وقادة مجتمع محلى يعدون الأنشطة ويوفرون تدريس وتعزيز اتجاهات وقيم وسلوكات الأسرة الإيجابية والحياة المدرسية السليمة، وفي النهاية مسؤولية ومنتجة، وذلك قبل اليوم المدرسي العادي وفي أثنائه وبعده.

وينبغي أن تتكامل هذه العلامات الهادية الثلاث مع نتائجها في المجالات الأخرى التي تضمن أن تلعب المدارس دوراً في توفير المدارس دوراً في توفير فرصة للنشء ليصبحوا راشدين حسنى الاطلاع مسؤولين يتسمون برعاية الآخرين والعناية بهم والاهتمام وستقدم الفصول التالية توجيهات لتحقيق هذه الأهداف ولمراقبة هذه العلامات الهادية التي سوف يتم تحديدها وتمييزها في فصول هذا الباب. إنها تصف جهود التربية الاجتماعية العاطفية المتكاملة الشاملة والمتآزرة - وهي خصائص تنقص كثيرا من برامج اليوم. إنها تؤدى إلى تلاميذ الاستعداد والدافعية للتعلم، وإلى زيادة وارتفاع الأداء الأكاديمي، وإلى تعلم نشط في حجرة الدراسة وفي الملعب، وإلى احترام أعظم للاختلاف والتنوع، وإلى أعداد أفضل لمجتمع اليوم وعدد أكبر من المدرسين الفعالين والإداريين الأكفاء.

س- لماذا نحتاج توجيهات؟

لماذا في ظل جدول اليوم المدرسي المزدحم، نلتفت على نحو نسقى لهذا العمل أيضاً؟ لا نستطيع ولا نملك أن نجعل التربية الاجتماعية العاطفية ولعل يستحوذ على اهتماماتنا. وهو يعنى الاهتمام بأعمال (جاردنر howard gardner 1983 وجولمان 1995 daniel goleman, وجيمس كومر 1996) commer , haynes , joyner and ben avie 1996). وخلجان عام 1987 (carol gilligan) من بين آخرين قل لنا لماذا؟ أن مجالات المهارات التي حددها وميزها هؤلاء الكتاب هي أساسيات التعلم الإنساني والعمل والإبداع والإنجاز. والتنمية الاجتماعية العاطفية وإدراك الطبيعة العلاقية للتعلم والتغير تؤلف نقطة أساسية مفقودة في نظامنا التعليمي. وما لم نتح لها مكانا

سليما، لا نستطيع أن نتوقع أن نرى التقدم في محاربة العنف وتعاطى المخدرات وجمود العاطفة وعدم التسامح ومعدل التسرب العالي.

وهذا الباب يستند إلى فكرة أساسية هي أن النجاح الأكاديمي والاجتماعي ليس مقصورا على ذوى الخطوط والثروات الجيدة والمحظوظين في نشأتهم، لأننا نستطيع أن نوفر ظروف التحصيل لجميع الأطفال. والنجاح لا يحدث فحسب عن طريق البرامج الكثيرة، فالظروف الضرورية يتم توفيرها وخلقها في الأسر وفي حجرات الدراسة المفردة، وعن طريق العلاقات مع أناس مخصوصين في حياتنا وها نحن نقدم توجيهات لتحسين هذه الظروف في المدارس على نحو مبرمج ونسقى، بحيث تتعرض سلامة الأطفال للصدفة بدرجة أقل عما حادث الآن.

هذا الباب إذاً يتناول كيفية تحسين التعلم الاجتماعي العاطفي في المدارس وكيف ننمى أطفالنا وراشدينا لكي يكونوا ذوى معرفة ومسؤولية ورعاية وعناية واهتمام بالآخرين، وفي الوقت الحاضر لا يتمثل التحدي الحقيقي في التربية في ما إذا كنا نهتم بالحياة الاجتماعية والعاطفية للمتعلم.

إن التحدي الحقيقي هو كيف نلتفت ونهتم بالمسائل الاجتماعية والعاطفية في التربية. وهذا الباب يقترح مسارا للفعل عن أسئلة الطريقة وكيفية العمل ونحن نطلب من المربين الاستجابة لهذه الدعوة أو الصحية وأن يعيدوا التفكير في الطرق التي تناولها بها نمو الطفل ككل أو أخفقنا في ذلك، وأن يعملوا هذا وعيونهم مركزة على نماذج أثبتت نجاحها. ونحن نطلب من القراء أن يفحصوا ما يجرى في حجراتهم الدراسية وفي المدارس وفي المناطق والإدارات التعليمية ليحددوا كيف يستجيبون على أفضل نحو للفرص الموصوفة في هذا الباب.

وينبغي أن نتذكر أن الطريقة الديمقراطية في الحياة تساعد العملية الإبداعية في البحث عن طرق لتوسيع وتمديد القيم الديمقراطية. وهذه العملية على أية حال، موجهة نحو الالتفات الذكي المتأمل للمشكلات والأحداث والمسائل التي تنشأ في حياتنا الجماعية.

علاقة الذكاء العاطفي بالتحصيل الدراسي

حوار مع (دانيل جولان Daniel Golman) يوضح ما هو الذكاء العاطفي

تركز المفاهيم والتصورات التقليدية للذكاء على المهارات المعرفية وعلى المعرفة.

(1) ولقد بحثت فكرة الذكاء العاطفي ما الذي تقصده بهذا المصطلح؟

الذكاء العاطفي طريقة مختلفة تبين بها أنك بارع. وهو يشمل ويضم معرفة ماهية مشاعرك وتستخدمها لاتخاذ قرارات جيدة في الحياة. وأنه يعنى أن يكون قادرا على أن تسيطر على الحالات المزاجية المؤلمة والمقلقة على نحو جيد وأن تضبط نزعاتك واندفاعاتك. إنه يعنى أن تكون لديك دافعية وتبقى متفائلا ولديك آمال حين تتعرض لما يعوق عملك نحو الأهداف. إنه التفاهم والتعاطف أو الآمباثي empathy، أي معرفة ما يشعر به الناس من حولك أنه مهارة اجتماعية، أن تتوافق مع الآخرين وأن تسيطر على انفعالاتك في العلاقات مع الآخرين قادرا على أن تقنع الآخرين أو تقودهم.

(2) هل انت مقتنع بأن الذكاء العاطفي له الأهمية مثل المفهوم الذي تألفه بدرجة أكبر وهو مفهوم نسبة الذكاء Iq؟

هذان النوعان من الذكاء مهمان، ولكن أهمية كل منهما تظهر بطرق مختلفة. ونسبة الذكاء تسهم في أحسن الأحوال بمقدار عشرين في المئة في العوامل التي تحدد النجاح في الحياة، وهذا يترك 80% للأشياء الأخرى. وهناك طرق كثيرة يحدد بها الفرد قدرة ونصيبه هذا على امتلاكه لمهارات الذكاء العاطفي.

(3) هل أظهرت البحوث مثل هذا الارتباط؟

نعم على سبيل المثال فإن البنين المندفعين جدا والذين يتعرضون لمشكلات في الصف الثاني الابتدائي يزداد احتمال ارتكابهم للجرائم والعنف في مراهقتهم بنسبة تصل إلى ما بين ستة وثمانية أمثال زملائهم. والبنات في الصف السادس الابتدائي اللاتي يخلطن مشاعر القلق والغضب والملل والجوع هن الأكثر احتمالا بالنسبة لزميلاتهن في الإصابة باضطرابات في الأكل eating disorder في المراهقة. إن ما

ينقص هؤلاء البنات هو الوعي بماهية مشاعرهن أنهن مرتبكات ويختلط عليهن الأمر بالنسبة لماهية هذا الشعور واسمه. وهكذا فإن لديهن نواحي نقص معينة في هذه المهارات مما يوقعهن في مشكلات وخاصة بالنسبة لطفل ينمو ليصبح راشدا. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن امتلاك هذه القدرات يمكن أن يساعد الفرد مساعدة هائلة في الحياة فهي تؤثر في كل شيء تؤثر في استمرار توافقك الزواجي ومدى إجادتك في العمل.

(4) وهل توجد علاقة بين هذه المهارات العاطفية والنجاح الأكاديمي؟

هناك علاقة بين هذين المتغيرين بالتأكيد فليس من المدهش حقا أن توجد هذه العلاقة. ونحن نعرف أن مهارات مثل القدرة على مقاومة الاندفاع impulsivity أو تأخير الإشباع في السعي لتحقيق هدف المدى أمران يساعدان ويفيدان في المجال الأكاديمي.

(5) إن كتابك يصف بعض النتائج الخلابة لدراستك التي قمت بها في (ستانفورد) عن قطعة الحلوى marshmallow

نعم، لقد أدخل أطفال في سن ما قبل المدرسة (سن الرابعة) كل بمفرده ووضعت أمامه قطعة الحلوى. وقيل لكل واحد منهم أنه يستطيع أن يأكل قطعة الحلوى الآن، ولكنه إذا أجل أكلها حتى يعود الباحث بعد قيامه بمهمة عاجلة، فإنه يستطيع أن يحصل على قطعتين. ولقد تناول حوالي ثلث الأطفال قطعة الحلوى مباشرة، بينما أنتظر البعض فترة أطول قليلا واستطاع ثلث الأطفال أن ينتظروا من 15 إلى 20 دقيقة حتى يعود الباحث إلى الحجرة. وحين تتبع الباحثون هؤلاء الأطفال بعد ذلك بأربع عشرة سنة. وجدوا أن هذا الاختبار كان منبئا مدهشا بأداء الأطفال في المدرسة، فلقد كان الأطفال الذين انتظروا أكثر استقرارا من الناحية العاطفية ويحبهم مدرسوهم بدرجة أكبر من أقرانهم ولا يزالون قادرين على تأجيل الإشباع في سعيهم لتحقيق أهدافهم، والأطفال الذين سارعوا في أكل الحلوى كانوا غير مستقرين وجانيا، وانهاروا نتيجة للضغط وكانوا أكثر قابلية للاستثارة والانزعاج، وأكثر احتمالا عن غيرهم في القيام بمشاجرات، ولم يكونوا محبوبين كأقرانهم، ولا يزالون غير قادرين على تأجيل إشباعهم ولكن أقوى النتائج أن الذين انتظروا حققوا تقديرا على اختبار الاستعداد الدراسي sat يزيد عن المتوسط بمقدار 210 درجة.

(6) هل كان هذا لأن عاداتهم العاطفية تهيئ على نحو أفضل للدرس والاستذكار، وللمثابرة في مهمة وللتفكير الذي سيثمر في النهاية ويحقق النتائج المطلوبة؟

هذا جزء من الموضوع، فالطفل الذي يستطيع أن يواصل أداء مهمة يستطيع أن يؤدى واجبه المنزلي، أو يتم تعيينا على نحو أفضل من طفل مشتت يترك المهمة للقيام بعمل آخر. وهناك عامل آخر أيضاً، وهو المخ، ففسيولوجية الدماغ أو المخ تبين علاقة المخ العاطفي emotional brain بالمناطق التنفيذية للمخ brain executive areas وفصوص المخ التي وراء الجبين (مقدم الفص الجبهي) هي موضوع الذاكرة العاملة والذاكرة العاملة هي التي تنتبه إلى أية نقطة. فكل شيء نتخذ قرارا بشأنه أو نتعلمه أو نحسنه يكون أولاً في الذاكرة العاملة. والمراكز العاطفية التي تضبط وتسيطر على الحالة المزاجية كالقلق أو الغضب لها قوية بمناطق مقدمة الجبهة وهكذا إذا وجد طفل قلق أو غاضب على نحو مزمن فإنه يخبر ذلك ويشعر به كأفكار دخيلة معطلة. ولا يستطيع أن يتحول بعقله وفكره عما هو قلق بشأنه. وللذاكرة العاملة قدرة أو سعة انتباه محددة. وبناء على ذلك وبمقدار انشغالها بهذه الأفكار الدخيلة المعطلة يتقلص ما هو متاح في الذاكرة العاملة بحيث لا يستطيع الفرد أن يفكر فيما يحاول تعلمه.

(7) وهل هذا ما يحدث حين ينتاب فرد قلق الامتحان؟

نعم قلق الاختبار أو الامتحان مثال جيد. لأنك لا تفكر في شيء آخر عدا حقيقة أنك قد ترسب. وتصبح الفكرة نبوءة تحقق ذاتها، لأن ذاكرتك العامة لا تستطيع أن تواجه القلق الشديد ومطالب استرجاع المعلومات التي تساعد على النجاح. وأعتقد أن هذا هو السبب في أننا نجد الأطفال الذين يسيطرون على حياتهم العاطفية أقدر على التعلم. نحن نعرف أناسا لديهم قدر كبير من الاستبصار بالذات self - insight أو كفاءة في المواقف الاجتماعية. والسؤال هل هذه الأنواع من سمات الشخصية يولد الناس بها أم يمكن مساعدتهم على تنميتها؟ والأخبار الطيبة عن الذكاء العاطفي أنه كله تقريبا متعلم. وبالرغم من أن الأطفال الحديثي الولادة يختلفون من مزاجهم على سبيل المثال فإنهم قابلون للتشكيل. وأفضل فكرة في هذه النقطة تجيء عن (حيروم كايجن jerome kagan الذي درس الأطفال ذوى الخجل. ووجد أنك تستطيع أن تميز وتحدد ميلا نحو الخجل في الأسبوعين الأولين من الحياة. بأن ننظر في مقدار

فزع الوليد أو جفله startles حين يسمع ضوضاء، أو ما إذا كان من المحتمل أن يتجنب الخبرات المثيرة والجديدة وغير المؤكدة. ولقد تتبع أطفالا منذ الميلاد إلى سني الطفولة وسني المراهقة ووجد أن هذا منبئ ملحوظ للخجل. ولكنه اكتشف أيضاً أن مجموعة من الأطفال المولودين حديثا توحي سلوكاتهم أنهم سوف يكونون خجلين shy، ولقد أتضح أنهم كذلك عندما كبروا. ووجد (كيجان) أن أباء هذه المجموعة عاملوهم على نحو مختلف. فبدلا من أن يراعوا خجل أطفالهم ويحموهم من العالم دفعوهم قليلا إلى مواقف تتحدى إمكاناتهم، ليلتقوا بطفل جديد، ويتركونهم يذهبون إلى مكان جديد. وقد قاموا بهذا ليس بالطريقة التي تؤدى إلى إغراقهم والأثقال على كاهلهم، بل بالطريقة التي تتيح لهم خبرة مستمرة ليتقنوا شيئا جديدا. وما أن حان وقت التحاقهم برياض الأطفال لم يكونوا الأكثر انبساطا، ولكنهم أيضاً لم يكونوا منطوين أو خجلين بشكل متطرف ومغالى فيه.

(8) ما مغزى هذه النتائج؟

إنها ترجع ما عرفناه منذ فترة طويلة من أن المخ قابل للتشكيل على نحو هائل في أثناء الطفولة؛ فمراكز تنظيم الاستجابة الانفعالية هي من بين الأجزاء الأخيرة التي تنضج تشريحيا، أنها تستمر في النمو في المراهقة. وهذا مهم للغاية، لأنك سوف تجد أن الدروس العاطفية المتكررة في حياة الطفل تشكل دارات المخ brain circuits بالنسبة لتلك الاستجابة. وهكذا... إن تعلم الطفل يسيطر على غضبه ويتصرف فيه على نحو حسن، أو تعلم أن يهدئ نفسه، أو أن يكون أمباثيا متعاطفا ومتفهما للآخرين، فإن هذه تكون ناحية قوة تصحبه طول حياته. وهذا هو السبب في أن من الأمور الحيوية أن تساعد الأطفال على تنمية مهارات الذكاء العاطفي.

(9) ماذا عن الأطفال الذين يتعلمون الاستجابات العاطفية الخطأ منذ وقت مبكر فصاعدا، والذين يجيئون من بيوت متصدعة مؤذية abusive على سبيل المثال، هل يستطيعون أن يعيدوا تعلم المهارات العاطفية، أم أن الإستراتيجيات الأولى تصبح مترسخة وجزءا يصعب تعديله في المخ؟

إن هذا العمل أصعب، غير أنه كلما سارعنا في البدء بتدريس الأطفال الاستجابات العاطفية المناسبة أصبحت هذه الاستجابات جزءاً من حصيلتهم their repertoire على

نحو أسرع وجزءا من رصيدهم. وقد يكون الطفل قد تعلم أنه حين يغضب يصبح ويضرب. ولابد أن يتوافر شخص يساعد هؤلاء الأطفال على أن يتعلموا الاستجابة البديلة إلى تصبح أقوى من الاستجابة المبدئية. وهكذا بدلا من الصراخ والضرب، يتوقف الطفل، ويهدأ ويفكر قبل أن يتصرف وهكذا ومرة أخرى، فالأخبار الجيدة عن الأطفال قابليتهم للتشكيل. ويبدو أنك حين تحاول على نحو مستمر مساعدتهم على التعلم فإنهم يستطيعون أن يتعلموا استجابات عاطفية صحية على نحو أكبر. والأدبيات التي درست الأطفال المرنين القادرين على التكيف resilient children والذين نشؤوا في أسوأ الظروف ومع ذلك كافحوا وحققوا أهدافا تظهر أن ما أحدث فرقا لم يكن الظروف السيئة التي سادت حياتهم الأسرية المضطربة، بل حقيقة وجود راشد يهتم بهم ويندمج في حياتهم ويساعدهم على مواجهة هذه الصعاب وكثيرا ما كان ذلك الشخص مدرسا.

(10) قبل أن أتحدث عما تستطيع المدارس عمله لتنمية الذكاء العاطفي ورعايته، ماذا تستطيع أن تقول عن الحالة الراهنة لسلامة أطفالنا عاطفيا وصحتهم؟

أصبحت الطفولة أصعب مما كانت عليه في الماضي وتتوافر بيانات من الأبحاث تدعم هذه الفكرة. ففي السنوات العشرين الماضية تضاعف معدل القتل أربع مرات، والانتحار ثلاث مرات، والاغتصاب مرتين. وهذه إحصاءات منشورة في الصفحات الأولى من الصحف. غير أن هناك مؤشرات أكثر عمقا وغير مباشرة لزيادة الاضطراب الانفعالي العام بين الأطفال. لقد درس (أشنباخ) thomas achenbach في جامعة (فرمونت) vermont عينة عشوائية من الأطفال الأمريكيين في منتصف السبعينيات وعينة مماثلة في أواخر الثمانينات وطلب من آبائهم أن يقدروهم ومن مدرسيهم ووجد أن الأطفال الأمريكيين في المتوسط لديهم قصور متنامي في هذه المهارات العاطفية. لقد أنخفض أداؤهم في 40 مؤشرا من مؤشرات السلامة العاطفية emotional well-being، وهذه نتيجة تمثل إنذارا وتنبيها، ولا يعنى هذا أنه لا يوجد أطفال أصحاء غير أن الأطفال أصبحوا في المتوسط أكثر اندفاعا، وأقل طاعة، وأكثر غضبا، وأكثر شعورا بالوحدة والعزلة، والاكتئاب وأكثر قلقا وهلم جرا. دعنا نواجه الأمور بصراحة: لقد تغيرت الطفولة ولم تتغير بالضرورة بطرق استهدفها أي إنسان.

وحالة الاقتصاد الآن تتطلب أن يعمل الآباء بجد واجتهاد أكبر ولفترات أطول مما تعودوا على عمله، وهذا يترك لهم وقتا أقل ينفقونه مع أطفالهم عما كان عليه الحال عندما كانوا صغارا، وتعيش أسر كثيرة في كثير من المناطق السكنية يخافون أن يلعب أطفالهم في الشارع القريب، ناهيك عن الذهاب إلى بيت أحد الجيران، والأطفال ينفقون وقتا أطول يشاهدون التلفاز أو أمام أجهزة الحاسوب مع إمكانية أن يكون في هذا فائدة ولكن قضاء وقت أطول أمام التلفاز والحاسوب يعني قضاء وقت أقل مع الآخرين، والتغيرات التي طرأت على الأسر مسبب آخر أعتقد أنه حيوي بحيث إن مدارس كثيرة بدأت تدرس المهارات العاطفية.

(11) انت تعرف ان هناك مدارس تقوم بمحو الأمية العاطفية ما مدى نجاحها في ذلك؟

مثال جيد....... البرنامج الذي وضح وطور في مدارس (نيوهافن) new haven الذي يبدأ من الصف الأول الابتدائي حتى نهاية المرحلة الثانوية والملائم نمائيا. والبرنامج يتناول جميع المهارات التي ذكرتها من قبل مثل التفاهم والتعاطف empathy، وكيف تهدئ نفسك حين تشعر بالقلق وهلم جرا. وفي بعض الصفوف تدرس دروس الذكاء العاطفي كموضوع منفصل ثلاث مرات في الأسبوع. وفي الصفوف الأخرى يدرس كجزء من مقررات مثل الصحة وحتى الرياضيات أو مهارات الدرس والاستذكار. وجميع المدرسين على ألفة ومعرفة بالأفكار ويتجبون الفرص لتدريسها. هكذا حين ينزعج طفل ويضطرب upset، فهي فرصة للتأكد من أنهم تعلموا شيئا من تلك الخبرة التي سوف تساعدهم. وفي المدارس يستخدمون أساليب تجعل الاستجابات العاطفية الصحية جزءاً متغلغلا في ثقافة المدرسة أو بيئتها. وعلى سبيل المثال، في إحدى المدارس يوجد على حائط كل حجرة ملصق علامة قف المرورية stoplight. وهذا الملصق يبين أن الأطفال كلما تعرضوا للانفعال الشديد والتعاسة والانزعاج أو كانت لديهم أية مشكلة، أي أن الضوء أحمر عليهم التوقف وتهدئة أنفسهم. وإن يفكروا قبل أن يتصرفوا والضوء الأصفر يعني التفكير في عدد من الأشياء المختلفة تستطيع عملها والعواقب أو النتائج التي تترتب على ذلك. وإن على الطفل أن يختار أفضلها ويجربه، والآن هذا درس رائع في ضبط الاندفاع impulse control، وفي تهدئة الذات، وفي التمييز بين أن يكون لديك شعور معين، وماذا تعمل

إزاءه وكيف تتصرف حين ينتابك هذا الشعور، وهذه دروس مهمة، والتلاميذ يتعلمونها حقا. هذا مشجع؛ لأن أحد الاتجاهات التي تقلق التربويين أن التلاميذ يبدو أنهم يتعرضون بدرجة أكبر للاندفاعات وأكثر تعرضا لكي يتصرفوا دون تفكير في العواقب والنتائج. ولقد جلست مع تلاميذ الصف الأول الإعدادي منفردا بعيدا عن المسؤولين في المدرسة وقلت لهم: أعرف أنهم يدرسون لكم هذه الموضوعات، ولكن هل فعلا تحدث فرقا بالنسبة لكم؟ وكان لديهم جميعا قصص يحكونها عن كيف يستخدمون هذه المهارات في حياتهم. وفي ثقافة المراهقين: إذا أخذ شخص منك شيئا عنوة تتشاجر معه، هذا هو الدستور، وقد أخذ منى طالب حذائي الرياضي وقد تحدثت إليه قائلا لأنا لا أوافق على هذا فأنا أحب حذائي ثم تركته ومضيت وهذا نمو ثوري، وما يحدث أن هؤلاء المراهقين يوسعون ويزيدون، حصيلتهم العاطفية بطرائق صحية.

(12) ما النتائج التي حققوها؟

لقد وجدوا أن الطلاب أقدر على ضبط اندفاعاتهم وأنهم حسنوا سلوكهم، وأن لديهم مهارات أفضل في حل الصراعات ومهارات أفضل في حل الصراعات ومهارات في معالجة مشكلاتهم بين الشخصية الاجتماعية. وهذا يتسق مع ما يحدث في البرامج الأخرى التي استهدفت محو الأمية العاطفية.

يبدو أن من الأهمية بمكان أن يكون المنهج التعليمي لمحو الأمية العاطفية جهدا يشمل المدرسة كلها ولا يقتصر على الأطفال الذين يبدو أن لديهم أسوأ المشكلات الانفعالية. إن اقتصار هذا البرنامج على مجموعة من التلاميذ مدخل خطأ فتدهور السلامة العاطفية يصدق على جميع مجموعات الأطفال الأغبياء والفقراء. وهذه الدروس ليست خاصة بالأطفال الذين يسمون أطفالا مشكلين. إن الجمهور متشكك جدا في المناهج التعليمية التي تتناول المسائل الاجتماعية أو التي تتطلب من التلاميذ أن يعملوا في المسائل الخاصة بوجداناتهم بدلا من انشغالهم بالقراءة والرياضيات.... ألا يمثل هذا عقبة أساسية أمام التطبيقات الأعرض لهذه الأفكار في المدارس.

إن ما واجهته هو العكس فالآباء والمدرسون مهتمون بتقديم هذا النوع من المنهج

التعليمي في مدارسهم؛ لأنهم يرون أن الأطفال يحتاجون ذلك. وحين يفهمون أنك تستطيع عمل هذا دون أن تنقص الوقت المخصص للأساسيات وهو ما استطاعوا عمله في مدارس new haven يساندون منهج الذكاء العاطفي ويصبح هذا توجها له معنى.

مراجعة الكتاب book review

Emothional intelligence: why it can matter more than iq ?

Danial goleman. New York :bantam books, 1995

عدم الاحترام بين التلاميذ، والمشاجرات المتكررة والإحساس بالوحدة النفسية والعزلة، هذه مواقف مشكلة تبدو في مدارسنا منفصلة. واستطاع (جولان) أن يربط بينها تحت عنوان واحد: هو الحاجة لذكاء عاطفي. وهذه المجموعة من المهارات تضم: ضبط الذات، والمثابرة، والتحمس والقدرة على إثارة الدافعية ذاتيا.

ولحسن الحظ فإن هذه المهارات يمكن تدريسها إلى حد ما. ونحن كمجتمع لم نهتم بالتأكيد بحيث ندرس لكل طفل أساسيات معالجته لقضية وحل للصراعات على نحو إيجابي. ولم نهتم أيضاً بتدريسه الآمباثي (التفهم والتعاطف) وضبط الاندفاع، أو أي كفاءة من الكفاءات الأساسية الأخرى.

ويشرح (جولان) البحوث المكثفة والجديدة للمخ التي توضح البيولوجيا العصبية لانفعالاتنا أو وجداناتنا: تحليل وتشريح الاختطاف العاطفي the anatomy of emotional hijacking على سبيل المثال يتضمن رد فعل لوزة المخيخ amygdala للموقف قبل أن يتاح للحاء المخي الجديد neocortex الوقت لتناوله والتجهيز له وهو يوثق الرابطة بين الوجدانات أو الانفعالات والذاكرة الطويلة المدى. ويناقش حالة التدفق flow التي تناولها بالدراسة mihaly csikzentmi-halyi وهي حالة يهدأ فيها المخ quiets down ويكون أكثر تركيزا.

والبحوث التي يستشهد بها (جولان) تبين أن الذكاء العاطفي هو الأساس الوطيد الذي تبنى عليه الذكاءات الأخرى وأنه يرتبط ارتباطا أوثق بالنجاح مدى الحياة عن نسبة الذكاء. فالاندفاع عند البنين في العاشرة من أعمارهم على سبيل المثال منبئ قوى تبلغ قوته ثلاثة أمثال نسبة الذكاء عن جناحهم.

ويحذر (جولان) من التدهور الشديد للكفاءة العاطفية الذي حدث في العقدين الماضيين. وهناك شواهد على ذلك منها معدل القبض على الجانحين الذي زاد زيادة كبيرة جدا، وجرائم العنف، وحمل المراهقات، والنسبة المتزايدة من الأطفال المنسحبين والقلقين والمكتئبين والذين لديهم مشكلات أكبر في الانتباه والتفكير. ولقد أدرك المربون الذين أزعجهم انخفاض مستوى درجات التلاميذ في الرياضيات والقراءة وأدركوا أن هناك قصورا أو نقصا مختلفا ومزعجا ومنذرا بالخطر وهو الأمية العاطفية emotional illiteracy.

ويعتقد (جولان) أنه ينبغي على المدارس أن تدرس الأطفال كيف يتعرفون على وجداناتهم ويدبرونها، وأنه ينبغي عليهم أن يندمجوا (يكونوا قدوة ونموذجا) في الذكاء العاطفي في رعاية الأطفال في التفاعلات التي تتسم بالاحترام. "ويتم حفر وترسيخ الدارات العاطفية emotional eircutts عن طريق الخبرة خلال الطفولة، ونحن نترك هذه الخبرات كلية للصدفة وهذا يعرضنا للخطر.

أبعاد الذكاء العاطفي:

الوعي بالذات self - awareness: هو أساس الثقة بالنفس. نحن في حاجة لنعرف أوجه القوة لدينا وأوجه القصور. ونتخذ من هذه المعرفة أساسا لقراراتنا.

أطفال الصف السادس الذين يخلطون بين الشعور بالقلق والغضب والوحدة والجوع كانوا معرضين للإصابة بمشكلات الأكل (النهم) في سن المراهقة، وتنمية الوعي بالذات تساعد أمثال هؤلاء الأطفال.

معالجة الجوانب العاطفية والانفعالات handling emotions generally

دراسة تناول الحلوى التي أجريت في جامعة (ستانفورد) على عينة من الأطفال في

سن الرابعة ثم تم تتبعهم بعد 14 سنة، ووجدت فروق واضحة بين من أجلوا الإشباع ومن سارعوا إليه (المندفعين) وسلوك العنف، والمعرفة، والمرونة والتوافق وتحمل الضغوط، وانحراف البنات.

الدافعية motivation: الأمل مكون أساس في الدافعية، أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة خطوة نحو تحقيقه، وأن يكون لدينا الحماسة والمثابرة لاستمرار السعي - درجات التلاميذ في مقياس الأمل الذي وضعه snyder ترتبط بدرجة التحصيل ارتباطا موجبا، ومقياس الأمل أكثر صدقا في التنبؤ بالنجاح الدراسي من مقياس الاستعداد الدراسي.

التعاطف العقلي والتفهم empathy: قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون. إن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية فالطفل في الثالثة من عمره الذي يعيش في أسرة محبة يسعى لتهدئة غيره من الأطفال أو التعاطف معهم إذا بكوا، في حين أن الأطفال الذين يسيء آباؤهم معاملتهم ويهملونهم فإنهم يصرخون في وجه الطفل الباكي ويضربونه. والذكاء العاطفي متعلم.

تدريب الأطفال على تمثيل التعبيرات: القلق والغضب والعدوان ثم يقومون بذكر المشاعر عندما يعبر عنها الآخرون وتعليمهم مهارات اجتماعية أخرى كالاستفسار عن أحوال الآخرين واحترام الدور.

المهارات الاجتماعية social skills: مهارات التعبير عن الذات ومهارات تكوين علاقات مناسبة مع الزملاء في المدرسة ومع المدرسين والعاملين، وعلاقات اجتماعية داخل الأسرة مع الإخوة والوالدين ومع الزملاء اللعب والأصدقاء مهارات حل الصراعات، ومساعدة الآخرين وطلب المساعدة.

الحاجة لتعلم اجتماعي وعاطفي

كل واحد منا يريد أن يحسن التمدرس في عالمنا العربي، غير أن كلا منا يريد ذلك بطريقة مختلفة؛ والبعض يريد التركيز على تقوية المهارات الأساسية، وآخرون يريدون تنمية مهارات التفكير والتفكير الناقد والإبداعي. والبعض الثالث يريد تنمية الخلق، ومجموعة منا تحذر من مخاطر العنف والمخدرات. وفريق يتطلب أن يبذل الآباء جهودا أكبر في تربية النشء، وفريق ثان يريد أن يستعيد قوة المجتمع المحلي الريفي أو الحضري في دعم هذه التنشئة الاجتماعية. والبعض يؤكد على تنمية مجموعة من القيم المحورية عند الجميع، وآخرون ينادون باحترام التنوع والاختلاف ولكنهم جميعا على اختلاف تصوراتهم وأولوياتهم في التربية يدركون أن المدارس تلعب دوراً رئيساً في أعداد الأطفال بحيث يصبحون راشدين حسني الاطلاع، مسؤولين ولديهم اهتمام اجتماعي ورعاية للآخرين. يكون الفرد حسن الاطلاع مسؤولا ويرعى الآخرين هدف ينبغي العمل على تحقيقه، غير أن وراء كل كلمة من هذه الكلمات تحديا تربويا. فلكي يصبح التلاميذ حَسَني الاطلاع ينبغي أن يكونوا على استعداد للتعليم ولديهم دافعية لذلك، وقادرين على تحقيق التكامل والربط بين المعلومات الجديدة وحياتهم. ولكن يتسم الأطفال بالمسؤولية ينبغي أن يقدروا على فهم المخاطر والفرص، وأن يكون لديهم دوافع تكفل اختيار الأفعال والأنماط السلوكية التي تكفل تحقيق اهتماماتهم واهتمامات الآخرين. ولكي يصبح الأطفال مهتمين بالآخرين ومراعاتهم والعطف عليهم ورعايتهم ينبغي أن يكونا قادرين على أن يمدوا بصرهم أبعد من أنفسهم وأن يراعوا ويقروا اهتمامات الآخرين، وأن يؤمنوا برعاية الآخرين والعطف عليهم والتعاطف معهم، وينبغي أن يكونوا جزءاً من نسيج مجتمع محلى يرحب بهم ويغذيهم ويزكيهم ويهتم بهم. وإن هذا التحدي بعناصره المختلفة يمثل تحديات يمكن مواجهتها بالاهتمام بتعلم الأطفال الاجتماعي العاطفي على نحو نسقى ومستمر.

وتبين البحوث والخبرة في المرحلة الحالية أن تنمية الجوانب الاجتماعية والعاطفية أمر ضروري إذا أردنا أن نحسن التمدرس في العالم العربي. وهناك تفاهم متزايد بين المربين قوامه أن تعلم الأطفال الاجتماعي والعاطفي من أعمال المدرسة

التي ينبغي أن تزكية وبالرغم من أن العاملين بالمدارس يدركون أهمية برامج تحسين السلامة الاجتماعية والعاطفية والجسمية للتلاميذ فإنهم ينظرون إلى حملات الوقاية من التدخين أو العنف الخ بقدر من الشك والإحباط لأنها تتم كسلسلة من الحملات التي تشن لمعالجة مشكلة أو أخرى ثم تخبو وتضعف. وهذه الحملات والجهود ذات مقاصد ونوايا طيبة ولكنها تحقق عادة نجاحا محدودا لأنه ينقصها وجود إستراتيجية حسنة التنسيق والتآزر.

ولقد ظهر جيل جديد من برامج التنمية الاجتماعية والعاطفية يستند إلى بحوث عملية أجريت على نمو الأطفال وعلى الوقاية، وتستخدم في آلاف من المدارس في بعض الدول المتقدمة. ولقد جدد المربون في العصر الحاضر منظورهم الذي يتصف بالمعقولية بأن المدارس التي تهتم على نحو نسقى بتنمية المهارات الاجتماعية والعاطفية لتلاميذها يصاحبه ارتفاع مستوى إنجازهم الأكاديمي، وتتناقص المشكلات السلوكية. وتتحسن جودة العلاقات التي تحيط بالطفل ويصبح التلاميذ أكثر إنتاجية، ومسؤولية ، وأعضاء مسهمين في المجتمع وهذا ما نريده جميعا. هذا بالإضافة في حجرات الدراسة والمدارس التي يتم فيها تنمية المهارات الاجتماعية والعاطفية على نحو نشط مشبع وأكثر إمتاعا. وكلما أتحنا في مدارسنا مكانا فسيحا للإنسانية وآداب السلوك في بيئة التعلم أدركنا أننا نؤدي عملنا كمربين على نحو أفضل.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

صفاء الأعسر، علاء الدين كفافي، الذكاء الوجدانى، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.

جابر عبد الحميد جابر: نحو تعليم أفضل، القاهرة، دار الفكر العربى 2005.

جين ستاين: القدرة الذهنية الخارقة، السعودية، مكتبة جرير، 2004.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Abbott, E. (1884/1963). Flatland: A romance of many dimensions New York: Bames and Noble Books. (Original work published 1884).

Adams, D., and M. Hamm. (1994). New Designs for Teaching and Leaming. San Francisco: Jossey-Bass.

Adler, A. (1930). The Education of Children. (1970 ed.). Chicago: Regnery.

Adler, M. (1982). The Paideia proposal: An educational manifesto. New York: Macmillan.

Adler, M. (1984). The Paideia program: An educational syllabus. New York: Macmillan.

Alessi, G.J. (1988). "Direct Observation Methods for Emotional/Behavioral Problems". In Behavioral Assessment in Schools: Conceptual Foundations and Practical Applications, edited by E.S. Shapiro and T.R. Kratochwill. New York: Guiiford.

Allison, Lind. (1976). Blood and Guts: A Working Guide to Your Own Insides. Boston: Little, Brown and Co. Grades 5-12. See also other books in Brown Paper School Book series.

American Association: the Advancement of Science. (1995). Assessment of authentic performance m school mathematics. Washington, DC: Author.

American Association for the Advancement of Science. (1993). Benchmarks for science literacy. New York: Oxford University Press.

Bacon, F. (1620/1960). In F. Anderson (Ed.), The new organon (Book 1). New York: Bobbs-Merrill. (Original work published 1620).

Baker , Paul J. , and Louis E Anderson. 1983 Teaching Social problems through critical reasoning. Washington.

Banks, J. (1992). "Multicultural Education: For Freedom's Sake". Educational Leadership 49, 4:32-36.

Barell, J. (1995). Teaching for thoughtfulness. White Plains, NY: Longman.

Barlow, D.H., S.C. Hayes, and R.O. Nelson. (1984). The Scientist Practitioner: Research and Accountability in Clinical and Educational Settings. Elmsford, N.Y.: Pergamon.

Barnes, L., Christensen, C.R., & Hansen, A. (1977). Teaching and the case method. Cambridge, MA: Harvard Business School Press.

Baron, J. & Steinberg, R. (1987). Teaching thinking skills: Theory and practice. New York: W.W. Freeman and Co.

Baron, J. (1993, November). Assessments as an opportunity to learn: The Connecticut Common Core of Learning alternative assessments of secondary school science and mathematics.

Barrows, H., & Tamblyn, R. (1980). Problem-based learning: An approach to medical education. New York: Springer.

Bartz, K. (1991). Hallmark Child Development Philanthropy Program: Review and Theory. Kansas City, Mo.: Hallmark Corporate Foundation.

Bateman, W. (1990). Open to question; The art of teaching and learning by inquiry. San Francisco: Jossey-Bass.

Beane, J. (Ed.). (1995). Toward a coherent curriculum: The 1995 ASCD yearbook. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

Berk, L. (1989). Child Development. Boston: Allyn and Bacon.

Bernstein, R. (1983). Beyond objectivism and relativism: Science, hermeneutics, and praxis. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Beyer, Barry K. A (1987) Practical strategies for the teaching of thinking. Boston: Allyn and Bacon, Inc.

Bierman, K., M.T. Greenberg, arid the Conduct Problems Prevention Research Group. (1996). "Social Skills in the FAST Track program". In Prevention and Early Intervention: Childhood Disorders, Substance Abuse, and Delinquency, edited by R. DeV. Peters and R.J. McMahon. Newbury Park, Calif.: Sage.

Bissex, Glenda. (1980). Guys at Work: A Child Learns to Write and

Bloom, B. (1956). Taxonomy of Educational Objectives. New York: David McKay.

Bloom, B., Madaus, G., & Hastings, J.T. (1981). Evaluation to improve learning. New York: McGraw-Hill.

Bloom, B.S. (Ed.) (1956). Taxonomy of educational objectives: Classification of educational goals, handbook 1: Cognitive domain. New York: Longman, Green & Co.

Blythe, T., and H. Gardner. (1990). "A School for All Intelligences". Educational Leadership 47,7. 33-37.

Blythe,.T., & Associates. (1998). The teaching for understanding guide. San Francisco: Jossey-Bass.

Bonny, H., and L. Savary (1990). Music and Your Mind. Barrytown, N.Y.: Station Hill Press.

Bonny, Helen, and Louis Savary. (1990). Music and Your Mind. Barrytown, N.Y.; Station Hill Press.

Boyer, E. (19S3). High school: A report on secondary education in America by the Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching. New York: Harper & Row.

Boyer, E.L. (1990). "Civic Education for Responsible Citizens". Educational Leadership 48,3: 4-7.

Bramlett, R.K., B.L. Smith, and J. Edmonds. (1994). "A Comparison of Nonreferred, Learning-Disabled, and Mildly Mentally Retarded Students Utilizing the Social Skills Rating System". Psychology in the Schools 31: 13-19.

Calhoun, E.F. (1993). "Action Research: Three Approaches". Educational Leadership 51,2:62-65.

Canfield, Jack, and Wells, Harold C. (1976). 100 Ways to Enhance Self-Esteem in the Classroom. Englewood Cliffs, N.J.:

Caplan, M., R.P. Weissberg, and T. Shriver. (1990). Evaluation Summary for the 1989-

1990 Social Development Project. New Haven: New Haven Public Schools.

Carini, P. (1977). The Art of Seeing and the Visibility of the Person.

Carnegie Council on Adolescent Development. Report of the Task Force on Education of Young Adolescents. (1989). Tuming • Points: Preparing American Youth for the 21st Century. New York: Carnegie Corporation.

Carnegie Task Force on Meeting the Needs of Young People. (1994). Starting Points: Meeting the Needs of Our Youngest Citizens. New York: Carnegie Corporation.

Caro, R. (1990). Means of Ascent. New York: Knopf.

Carroll, J.M. (1989). The Copernican plan: Restructuring the American high school. Andover, MA: The Regional Laboratory for Education Improvement of the Northeast Islands.

Cayton, A. Perry, E., & Winkier, A. (1998). America: Pathways to the present. Needham, MA: Prentice-Hall.

Charney, R.S. (1992). Teaching Children to Care: Management in the Responsive Classroom. Greenfield, Mass.: Northeast Foundation for Children.

Ciruber, H., &. Voneche, J. {191 /). The essential Piaget: An interpretive reference and guide. New York: Basic Books.

Clark, R.W. (1972). Einstein: The Life and Time? New York: Avon.

Cobb, Vicki. (1972). Science Experiments You Can Eat. Philadelphia: Lippincott.

Cohen, D.L. (June 5, 1991). "Flow Room, Testing Psychologist's Concept, Introduces 'Learning in Disguise', at Key School", Education Week, pp. 6-7.

Damasio, A.R. (1994). Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain. New York: Grosset/Putnam.

Damon, W., and D. Hart. (1988). Self-Understanding in Children and Adolescence. New York: Cambridge University Press.

Darling-Hammond, L., et al. (1993). Authentic assessment ia practice: A collection of portfolios, performance tasks, exhibitions, and documentation. New York: National Center for Restructuring. Education, Schools and Teaching (NCREST), Teachers College, Columbia University.

Darwin, C. (1958). The autobiography of Charles Darwin. New York: W.W. Norton.

Delisie, R. (1997). How to use problem-based leaming in the classroom. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

DeMille, Richard. (1981). Put Your Mother on the Ceiling: Children's Imagination Games. -Santa Barbara, Calif.: Santa Barbara Press.

Descartes, R. (1628/1961). Rules io: the direction of the mind. In L LaFleur (Ed. and Trans.), Philosophical essays. Indianapolis, IN: Bobbs-Merrill. (Originally published 1628).

Dewey, J. (1916). Democracy and education: An introduction to the philosophy of education New York: Macmillan.

Dewey, J. (1933). How we think: A restatement of the relation of reflective thinking to the educative process. Boston: Henry Holt.

Dewey, J. (1938). Experience and education. New York: Macmillan/Collier.

Dillon, J.T. (1990). The practice of questioning. New York: Routledge.

Dorman, G., and J. Lipsitz. (1984). "Early Adolescent Development". In Middle Grades Assessment Program, edited by G. Dorman. Carrboro, N.C.: Center for Early Adolescence.

Edelman, G.M. (1987). Neural Darwinism: The Theory of Neuronal Group Selection. New York: Basic Books.

Educators in Connecticut's Pomperaug Regional School District 15. (1996). A teacher's guide to performance-based leaming and assessment. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

Edwards, B. (1979). Drawing on the Right Side of the Brain. Los Angeles: Jeremy P. Tarcher.

Edwards, Betty. (1979). Drawing on the Right Side of the Brain. Los Angeles: Jeremy P. Tarcher.

Egan, K. (1986). Teaching as story-telling: An alternative approach to teaching and curriculum in the elementary school. Chicago: University of Chicago Press.

Egan, K. (1997). The educated mind: How cognitive tools shape our understanding. Chicago: University of Chicago Press.

Eisenberg, N., and P. Mussen. (1989). The Roots of Frosocial Behavior in Children. New York: Cambridge University Press.

Elbow, P. (1973). Writing without teachers. New York: Oxford University Press.

Elbow, P. (1986). Embracing contraries: Explorations in leaming and teaching. New York: Oxford University Press.

Elias, M.J., and S.E. Tobias. (1996). Social Problem-Solving: Interventions in the Schools. New York: Guilford.

Elias, M.J., ed. (1993). Social Decision Making and Life Skills Development: Guidelines for Middle School Educators. Gaithersburg, Md.: Aspen. (Now available from the author).

Faggella, Kathy, and Janet Horowitz. (September 1990). "Different Child, Different Style". Instructuor 100, 2: 49-54. A good short article on the instructional applications of MI theory.

Feldman, D.H. (1980).Beyottd Ur.iversals in Cognitive Development, Norwood, N.J.: Ablex.

Fiske, E.B. (January 11, 1987). "U.S. Pupils Lag in Math Ability, 3 Studies Find". The New York Times, pp. AI, A17-A18.

Fiske, E.B. (June 8, 1988). "Schools' 'Back-to-Basics' Drive Found to Be Working in Math". The New York Times, pp. A1, A28.

Fiske, E.B. (May 24, 1988). "In Indiana, Public School Makes "Frills' Standard". The New York Times, pp. A16-A17.

Fleming, E. (1984). Believe the Heart: Our Dystlexic Days. San

Forgas, J.P. (1994). "Sad and Guilty? Affective Influences in the Explanation of Conflicts in Close Relationships. Journal of Personality and Social Psychology 66: 56-68.

Francisco, Calif.: Strawberry Hill Press

Freedman, R.L.H. (1994). Open-ended questioning: A handbook for educators. Menlo Park, CA: Addison-Wesley.

Fullan, M.G. and S. Stiegelbauer (1991). The New Meaning f Educatinal Change. New York: Teachers College press.

Furlong and D.C. Smith. Brandon, Vt.: Clinical Psychology Publishing Company.

Furlong, M.J., and D.C. Smith (1994). "Assessment of Youth's Anger, Hostility, and Aggression Using Self-Report and Rating Scales. In Anger, Hostility, and Aggression, edited by M.J.

Gadamer, H. (1994). Truth and method. New York: Continuum.

Gager, P.J., J.S. Kress, and M.J. Elias (1996). "Prevention Programs and Special Education: Considerations Related to Risk, Social Competence, and Multiculturalism. Journal of Primary Prevention 16,4: 395-412.

Gagnon, P. (Ed.). (1989). Historical literacy: The case for history in American education. Boston: Houghton-Mifflm.

Gardner, H. (1983). Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. New York: Basic Books.

Gardner, H. (1983). Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. New York: Basic Books.

Gardner, H. (1991). The Unschooled Mind. New York: Basic Books.

Gardner, H. (1991). The unschooled mind: How children think and how schools should teach. New York: Basic Books.

Gardner, H. (1993). The Multiple Intelligences: The Theory in Practice. New York: Basic Books.

Gardner, H. (1993a). Multiple Intelligences: The Theory in Practice. New York: Basic Books.

Gardner, H. (1993b). Creating Minds. New York: Basic Books.

Gardner, H. (May 1987). "Beyond IQ: Education and Human Development". Harvard Educational Review 57, 2: 187-193.

Gardner, Howard, and Thomas Hatch. (November 1989). "Multiple Intelligences Go to School"., Educational Researcher 18, 8:4-10. Includes good research data on multiple intelligences in the schools.

Gardner, Howard, and Thomas Hatch. (November/December 1988). "New Research on Intelligence'1. Learning 17, 4: 37-39. Good introductory article on MI theory for teachers just finding out about it. An excellent article to put up in the teacher's lounge.

Gardner, Howard. (1993). Multiple Intelligences: The Theory in Practice. New York: Basic Books. This book consists of a number of papers written by Gardner and his associates on MI theory updated to reflect his current thinking. Includes the best overall bibliopgraphy available on MI theory plus a list of consultants working in the field.

Gardner, Howard. (1983). Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. New York: Basic Books. This is the bible of multiple intelligences. For more

information on Gardner's research in MI Theory, write: Project Zero, Harvard University, Longfellow Hall, Appian Way, Cambridge, MA 02138.

Gardner, Howard. (1991). To Open Minds. New York: Basic Books. This book provides background information on the origins of multiple-intelligence theory.

Gardner,'H. (March 1979). "The Child Is Father to the Metaphor". Psychology Today 12, 10: 81-91.

Garmezy, N. (1989). Report on School Climate as a Variable Implicated in Student Achievement. Chicago: MacArthur Foundation Research Program on Successful Adolescence.

Gentile, JR. (1988). Instructional Improvement: Summary and Analysis of Madeline Hunter's Essential Elements of Instruction and Supervision. Oxford, Ohio: National Staff Development Council.

Ghiselin, B. (1955). The Creative Process. New York: Mentor.

Gilbert, Anne G. (1977). Teaching the 3R's Through Movement Experiences. New York: Macmillan.

Gilligan, C. (1987). "Adolescent Development Reconsidered". In Adolescent Social Behavior and Health: New Directions in Child Development (No. 37), pp. 63-92 San Francisco: Jossey-Bass.

Gladwin, T. (1970). East Is a Big Bird: Navigation and Logic on Puluwat Atoll. Cambridge, Mass.: Harvard University Press

Hagerott, S. (1997). Physics for first graders. Phi Delta Kappan. 78(9), 717-719

Hakim, J. (1993) A history of us: From colonies to country. New York' Oxiord University Press.

Halpern, Steven, and Savary Louis. (1985). Sound Health: Music and Sounds That Make Us Whole. San Francisco: Harper and Row.

Hamm, C. (1989). Philosophical Issues in Education: An Introduction. New York: Falmer Press.

Hammerman, E., & Musia!, D. (1995). Classroom 2061; Activity-based assessments in science, integrated with mathematics and language arts. Palatine, IL: IRI/Skylight.

Han. L. (March 1981). "Don't Teach Them; Help Them Learn". Learning 9, 8: 39-40.

Harman, W., and H. Rheingold. (1984). Higher Creativity: Liberating the Unconscious for

Breakthrough Insights. Los Angeles: Jeremy P. Tarcher.

Haroutunian-Gordon, S. (1991). Tuming the soul: Teaching through conversation in the high school. Chicago: University of Chicago Press.

Hawkins, J.D., R.F. Catalano, and associates, eds. (1992). Communities That Care: Action for Drug Abuse Prevention. San Francisco: Jossey-Bass.

Haynes, N.M., and B. Perkins. (1996). School Climate Reports on the ATLAS Schools in Norfolk. New Haven, Conn.: Yale Child Study Center School Development Program.

Haynes, N.M., and J.P. Comer (1996). "Integrating Schools, Families, and Communities Through Successful School Reform". School Psychology Review 25:4.

Haynes, N.M., C.L. Emmons, S. Gebreyesus, and M. Ben-Avie. (1996). "The School Development Program Evaluation Process". In Rallying the Whole Village: The Comer Process for Reforming Education, edited by J.P. Comer, N.M. Haynes, E.T. Joyner, arid M. Ben-Avie. New York: Teachers College Press.

Illingworth, R.S. and CM. Illingworth. (1966). Lessons from Childhood: Some Aspects of the Early Life of UnusualMen and Women. London: Livingstone

Iso-Ahola, S.E., and B. Hatfield. 91986). The Psychology of Sports: A Social Psychological Approach. New York: William Brown.

Jacobs, H.H. (Ed.) (1989). Interdisciplinary curriculum: Design and implementation. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

Jacobs, Harold. (1982). Mathematics: A Human Endeavor. San Francisco: W.H. Freeman. Grades 9-12.

Johnsen, R.L., andL. Bniene-Butler. (1993). "Promoting Social Decision - Making Skills of Middle School Students: A School/Community Environmental Service Project". In Social Decision Making and Life Skills Development: Guidelines for Middle School Educators, edited by M.J. Elias. Gaithersburg, Md.: Aspen Publications.

Johnson, D., R. Johnson, P. Roy, and E. Holubec (1984). Circles of Leaming: Cooperation in the Classroom. Alexandria, Va.: ASCD.

Johnson, D.W., and R.T. Johnson (1994). Leaming Together and Alone: Cooperative, Competitive, and Individualistic Leaming. Needham Heights, Mass.: Allyn and Bacon.

Kavale, K.A., and S.R. Forness. (1996). "Social Skill Deficits and Learning Disabilities: A Meta-Analysis. Journal of Learning Disabilities 29:226-237.

Kelly, J.G. (1987): "An Ecological Paradigm: Defining Mental Health Consultation as a Preventive Service". In The Ecology of Prevention, edited by J. Kelly and R. Hess. New York: Teachers College Press.

Kessler, S., and associates. (1990). The Mysteries Sourcebook. Santa Monica, Calif.: Crossroads School.

Kline, Peter. (1988). The Everyday Genius. Arlington, Va.: Great Ocean. A book that is mainly about accelerated learning strategies but includes MI theory as an important component.

Kohn, A. (1996). Beyond Discipline: From Compliance to Community. Alexandria, Va: ASCD.

Kolbe, L. (1985). "Why School Health Education? An Empirical Point of View". Health Education 16:116-120. Preschool Children". Developmental Psychology 26, 3:388-397.

Kovalik, Susan. (1993). ITI: The Model-Integrated Thematic Instruction. Village of Oak Creek, Ariz.: Books for Educators. (Available from: Books for Educators, 17051 S.E. 277th St., Suite 18, Kent. WA 98032). This book is primarily about integrated thematic instruction but includes a section on using MI theory in building thematic units.

Kovalik, S. (1993). ITI: Trie Model-Integrated Thematic Instruction. 2nd ed. Village of Oak Creek, Ariz.: Books for Educators.

Kusche, C.A., and M.T. Greenberg. (1994). The PATHS Curriculum. Seattle: Developmental Research and Programs.

Ladd, G.W., and J. Miz^. (1983). "A Cognitive-Social Learning Model of Social-Skill Training. Psychological Review 90:127-157.

Langdon, C.A. (1996): 'The Third Annual Phi Delta Kappan Poll of Teachers: Attitudes Toward the Public Schools". Phi Delta Kappan 78, 30:244-250.

Lantieri, L., and J. Patti. (1996): Waging Peace in Our Schools. New York: Beacon.

Lazear, David. (1991). Seven Ways of knowing: Teaching for Multiple Intelligences. Palatine, 111: Skylight. This is a very teacher-friendly introduction to the theory of multiple intelligences with many general activities for awakening and developing the intelligences. David Lazear also edits Intelligence

Connections, a newsletter of ASCD's Multiple Intelligences Network. Write: David Lazear, New Dimensions of Learning, 729 W. Waveland, Suite G, Chicago, IL 60613. Or call (312) 525-6650.

Lazear, David. (1991). Seven Ways of Teaching: The Artistry of Teaching with Multiple Intelligences. Palatine, 111.: Skylight. A book containing seven detailed lesson plans; each chapter focuses on teaching a school subject through one of the seven intelligences (e.g., teaching geometry through bodily-kinesthetic intelligence).

Lazear, David. (1993). Seven Pathways of Learning: Teaching Students and Parents about Multiple Intelligences. Tucson. Ariz.: Zephyr Press. Includes reproducible activities and lesson extensions for teaching about multiple intelligences.

Lazear, David. (1994). Multiple Intelligence Approaches to Assessment: Solving the Assessment Conundrum. Tucson, Ariz.: Zephyr Press. Instruction on creating student intelligence profiles, processfolios, reflective journals and logs, checklists, and multiperceptual formal tests.

Lewin, K., R. Lippitt, and R.K. White. (1939): "Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created "Social Climates". "Journal of Social Psychology 10:271-299.

Margulies, N. (1991). Mapping Inner Space: Learning and Teaching Mind Mapping. Tucson, Ariz.: Zephyr Press.

McCoy, L.E. (1975). "Braille: |\ Language for Severe Dyslexics". Journal of Learning Disabilities 8, 5:34.

McKim, R.H. (1980). Experiences in Visual Thinking. 2nd ed. Boston: PWS Engineering. Marzano, R.J., R.S. Brandt, C.S. Hughes, B.F. Jones, B.Z. Presseisen, and S.C. Rankin. (1988). Dimensions of Thinking: A Framework for Curriculum and Instruction. Alexandria Va.: ASCD.

McKim, Robert H. (1980). Experiences in Visual Thinking. Monterey, Calif.: Brooks-Cole. High school level.

Merritt, Stephanie. (1990). Mind, Music, and Imagery: 40 Exercises Using Music to Stimulate Creativity and Self-Awareness. New York: NAL?Plume.

Miller, A. (1981). The Drama of the Gifted Child. New York: Basic Books.

Moffitt, T.E. (1993): 'The Neuropsychology of Conduct Disorder". Development and Psychopathology 5:135-151.

Montessori, M. (1972). The Secret of Childhood. New York: Ballantme.

National Commission on the Role of the School and the Community in Improving Adolescent Health. (1990): Code Blue: Uniting for Healthier Youth. Alexandria, Va.: National Association of State Boards of Educatin.

Nelsen, J., L. Lott, and H.S. Glenn. (1993): Positive Discipline in the Classroom. Rocklin, Calif.: Prima.

Nickerson, Raymond S. , David M. Perkins and Edward E Smith.(1985) The teaching of thinking. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Pub.

Noddings, N. (1992). The Challenge to Care in Schools: An Alternative Approach to Education. New York: Teachers College Press.

Nummela, R., and T. Rosengren. (1986). "What's Happening in Students' Brains May Redefine Teaching". Educational Leadership 43, 8:49-53.

Olson, L. (Januaiy 27, 1988). "Children 'Flourish' Here: 8 Teachers and a Theory Changed a School World". Education Week VII, 18: 1, 18-19.

Orlick, Terry. (1978). The Cooperative Sports and Games Book. New York: Pantheon.

Ostrander, S. and L. Schroeder. (1979). Superleaming. New York: Delta.

Parker, J.G., and S.R. Asher (1993). "Friendship and Friendship Quality in Middle Childhood: Links with Peer Acceptance and Feelings of. Loneliness and Social Dissatisfaction". Developmental Psychology 29,4:611-621.

Parker, W.C. (1996). "Advanced Ideas about Democracy: Toward a Pluralist Conception of Citizenship Eduction". Teachers College Record 98,1: 104-125.

Paul, R. (1992). Critical Thinking: What Every Person Needs to Survive in a Rapidly Changing World. Santa Rosa, Calif.: Foundation for Critical Thinking.

Pedro-Carroll, J., L. Alpert-Gillis, and E.L. Cowen. (1992). "An Evaluation of the Efficacy of a Preventive Intervention for 4th - 6th Grade Urban Children of Divorce". Joumal of Primary Prevention 13:115-130.

Perkins, D.N. (1981). The Mind's Best Work. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Perry, B.D. (1996). Maltreated Children: Experience, Brain Development, and the Next Generation. New York: Norton.

Ramsey, E., and K. Beland. (1996). Summary of a Pilot Program for a Family Guide to Second Step: Parenting Strategies for a Safer Tomorrow. Seattle:

Committee for Children.

Raths, Louis E., Selma Wassermann , Arthur Jonas and Arnold Roth-stein (1986). Theaching for thinking: Theory, strategies & activites for the classroom. New York: Teachers College Press.

Read. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Reimers, T., D. Walker, and G. Koeppl. (1987). "Acceptability of Behavioral Interventions: A Review of the Literature". School Psychology Review 16,2:212-227.

Research. Paper Presented at the meeting of the American Educational Association, San Francisco, Calif.

Rico, Gabrielle Lusser. (1983). Writing the Natural Way. Los Angeles: Jeremy P. Tarcher.

Rosenthal, R., and L. Jacobsen. (1968). Pygmalion in the Classroom. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Ross, D., E. Bondy, and D. Kyle. (1993). Reflective Teaching for Student Empowerment: Elementary Curriculum and Methods. New York: Macmillan.

Rotter, J.B. (1982). The Development and Application of Social Learning Theory. New York: praeger.

Rozin, P., S. Poritsky, and R. Sotsky. (March 26, 1971). "American Children with Reading Problems Can Easily Learn to Read English Represented by Chinese Characters". Science 171: 1264-1267.

Ruggiero, Vincent , Ryan (1988) Teaching across the curriculum.New York: Harper & Row.

Rutter, M. (1990). "Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms". In Risk and Protective Factors in the Development of Psychopathology, edited by J. Rolf, A. Masten, D. Cicchetti, K.H. Neuchterlein, and S. Weintraub. New York: Cambridge University Press.

Ryan, K. (May 17, 1995). "Character and Coffee Mugs". Education Week, p. 37.

Sacks, O. (1990). Seeing Voices: A Journey into the World of the Deaf, New York: Harper Collins.

Samples, Robert. (1976). The Metaphoric Mind. Reading, Mass.: Addi son-Wesley.

Schneider, Tom. (1976). Everybody's a Winner: A Kids' Guide to New Sports and Fitness. Boston: Little, Brown and Co.

Schrag, Francis (1988) Thinking in school and society. NewYork: Routledge, Chapman and Hall, Inc.

Shriver, T.P., and R.P. Weissberg. (May 15, 1996). "No New Wars"! Education Week, pp. 33,37. —

Sieiner, R. (1964). The Kingdom of Childhood. London: Rudolf Steiner Press.

Slavin, R.E., N.A. Madden, L.J. Dolan, B.A. Wasik, S. Ross, L. Smith, and M. Diana. (April 1995). Success for All: A Summary of edited by I.E. Sigel and K.A. Renninger. New York: John Wiley and Sons.

Sobel, Jeffrey. (1983). Everybody Wins: 393 Non-Copmetitive Games for Young Children. New York: Walker and Co.

Solomon, D., M. Watson, V. Battistich, E. Schaps, and K. Delucchi. (1992). "Creating a Caring Community: A School-Based Program to Promote Children's Prosocial Competence". In Effective and Responsible Teaching, edited by E. Oser, J. Patty, and A. Dick. San Francisco: Jossey-Bass.

Taffel, R. (1996). Teacher Values. "Parents 71, 10: 134-136.

Thornburg, David. (1989). The Role of Technology in Teaching to the Whole Child: Multiple Intelligences in the Classroom. Los Altos, Calif.: Starsong Publications. Thomburg applies here his substantial background in computer technology (he helped develop the Muppet Learning Keys and the Koala Pad), to MI theory.

Trelease, Jim. (1982). The Read-Aloud Handbook. Harmondsworth, England: Penguin.

Tucson, Ariz.: Zephyr Press. Oaklander, Violet. (1978). Windows to Our Children. Moab, Utah: Real People Press.

U.S. Department of Health and Human Services. (1996). Trends in the Well-Being of America's Children and Youth: 1996. Washington, D.C.: U.S. Department of Health and Human Services.

Viadero, D. (March 13, 1991). "Music and Arts Courses Disappearing from Curriculum, Commission Warns". Education Week, p. 4.

Wade, Rahima Carol. (1991). Joining Hands: From Personal to Planetary Friendship in the Primary Classroom. Tucson, Ariz.: Zephyr Press.

Walberg, HJ. (1984). "Families as Partners in Educational Productivity". Phi Delta Kappan, 84, 6: 397-400.

Wallace, Rosella R. (1992). Rappin' and Rhymin': Raps, Songs, Cheers, and SmartRope Jingles for Active Leamng. Tucson, Ariz.: Zephyr Press.

Walters, J., and H. Gardner. (1986). "The Crystallizing Experience: Discovery of an Intellectual Gift". In Conceptions of Giftedness, edited by R. Stemberg and J. Davidson. New York: Cambridge University Press.

Wamer, Sally. (1989). Encouraging the Artist in Your Child. New York: St. Martin's Press.

Wass, Lane Longino. (1991). Imagine That: Getting Smarter Through Imagery Practice. Rolling Hills Estate, Calif.: Jalmar Press. MI theory applied to guided imagery.

Weinreich-Haste, H. (1985). "The Varieties of Intelligence: An Interview with Howard Gardner". New Ideas in Psychology 3, 4: 47-65.

Weinstein, Matt, and Joel Goodman. (1980). Playfair: Everybody's Guide to Noncompetitive Play. San Luis Obispo, Caiif.: Impact. I

Weinstein; C. (1979). "The Phsyical Environment of Ihe School: A Review of the Research". Review of Educational Research 49,4:585.

Weissberg, R.P., A.S. Jackson, and T.P. Shriver. (1993). "Promoting Positive Ccc^i Development and Health Practices in Young Urban Adolescents". In Social Decision Making and Life Skills Development: Guidelines for Middle School Educators, edited by M.J. Elias, pp. 45-77. Gaithersburg, Md.: Aspen Publications.

Zins, J.E. (1992). "Implementing School-Based Consultation Services: An Analysis of Five Years of Practice". In Organizational Consultation: A Casebook, edited by R.K. Conyne and J. O'Neil. Newbury Park, Calif.: Sage.

Zins, J.E., and M.J. Elias, eds. (1993). Promoting Student Success Through Group Interventions. New York: Haworth.

Zins, J.E., C.A. Maher, JJ. Murphy, and B.P. Wess. (1988). "The Peer Support Group: A Means of Facilitating Professional Development". School Psychology Review 17,1:138-146.